



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

PRISCYLLA DA CUNHA E ALMEIDA

**DEMOCRACIA DIGITAL NA ERA DOS GOVERNOS ELETRÔNICOS:
HISTÓRICO, DESAFIOS E PERSPECTIVAS**

BRASÍLIA

2014

PRISCYLLA DA CUNHA E ALMEIDA

**DEMOCRACIA DIGITAL NA ERA DOS GOVERNOS ELETRÔNICOS:
HISTÓRICO, DESAFIOS E PERSPECTIVAS**

Monografia apresentada como pré-requisito parcial para obtenção de título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

Orientadora:

Prof.^a Dr.^a Fernanda Passini Moreno

BRASÍLIA

2014

A447d Almeida, Priscylla da Cunha e.

Democracia digital na era dos governos eletrônicos: histórico, desafios e perspectivas / Priscylla da Cunha e Almeida. – Brasília: UnB, 2014.

99 f. il. ; 30 cm.

Monografia (graduação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2014.

Orientadora: Profª Drª Fernanda Passini Moreno

1. Governo Eletrônico. 2. Democracia digital. 3. Competência informacional. I. Título.

CDU 004:351(81)



Título: Democracia digital na era dos governos eletrônicos: histórico, desafios e perspectivas.

Aluna: Priscylla da Cunha e Almeida

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 07 de julho de 2014.

Fernanda Passini Moreno – Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Dulce Maria Baptista – Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Greyciane Lins – Membro externo
Doutora em Ciência da Informação

Dedico este trabalho à Deus por me conceder o privilégio de ter pais tão maravilhosos que me incentivaram desde os tempos da infância a sonhar e lutar com perseverança e afinho pelos meus propósitos e metas de vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus por me guiar nesta caminhada acadêmica, me concedendo a realização de um dos meus sonhos de estudar na Universidade de Brasília. Agradeço não só por isso, mas também por ouvir as minhas súplicas e conceder aquilo que Lhe peço, inundando a minha vida com alegres cantos, acreditando que poderei com fé alcançar os maiores voos, pois Ele é a minha fortaleza. São tantas gratidões que as palavras não conseguem exaurir toda a benevolência que tenho recebido de Suas mãos.

À minha amada e querida mãe Dalva por todo incentivo, sendo uma pessoa inspiradora, pois impulsiona as minhas ideias, sonhos e projetos com bravura, me ensinando a lutar pelo justo e pelo bom. Seu modo de injetar ânimo nos nossos corações, acreditando no “impossível do impossível” parece até ser fora do normal, mas é o que contribui para que eu pudesse chegar até aqui.

Ao meu amado pai, pelo exagero no cuidado, pelas ligações fora do comum, mas que demonstram todo o amor e carinho que é dispensado dia após dia a nossa família. Agradeço por ser tão compreensivo e disposto a fazer tudo que estiver ao seu alcance para agradar as mulheres da sua vida (Dalva, Priscylla, Lídia e Kéren). Nós te amamos!!!

Às minhas irmãs Lídia e Kéren por toda a cumplicidade e por aturar os meus devaneios e chatices ao longo da realização deste trabalho. Amo vocês!

Ao meu amado e gracioso Fábio Elias por todo amor, ternura e cumplicidade e por tornar os meus dias mais alegres, que mesmo com a distância se faz presente a todo o momento. Agradeço a Deus por tê-lo em minha vida.

À família Leme Muniz por serem tão amáveis e acolhedores para comigo.

Às minhas amigas Elidiane Lima e Hanna Karla, por mais de uma década de amizade sincera. Agradeço a primeira por ser minha veterana favorita e companhia desde o ensino fundamental até o ensino superior. À minha amiga Camila Felipe pela amizade preciosa e também pelo auxílio em tudo que Lhe solicito, por ouvir as minhas inquietações e acalenta-las através das suas palavras. Deus te abençoe por tudo!

À amiga Renatinha agradeço as viagens e a amizade sincera. Aos meus amigos Guilherme Oliveira, Lemuel Roni e Mikael pelo compartilhamento de ideias, pela amizade e pelo carinho. Ao amigo Daniel Guimarães eu agradeço o apoio tecnológico, o auxílio e as sugestões.

À professora Dr^a Fernanda Passini Moreno pela orientação espetacular, sendo uma profissional ética e um modelo de docente. Tenho grande admiração e respeito pela vossa pessoa.

À todos os professores da Faculdade de Ciência da Informação pelo conhecimento dispensada a cada aula e por despertar em mim a paixão pela Biblioteconomia.

Aos funcionários da Faculdade de Ciência da Informação, sobretudo ao Reginaldo pela presteza no atendimento e na resolução de problemas.

A todos os colegas de graduação pelo compartilhamento de conhecimento durante a vida acadêmica.

Aos profissionais da Seção de Acervos Especiais do Tribunal Superior Eleitoral pelos dois anos de parceria. Agradeço em especial a minha supervisora Eveline Mesquita por ser um exemplo de chefe e gestora e proporcionar a mim e a Alanna, enquanto estagiárias, o melhor aprendizado de nossa vida profissional.

Por fim agradeço a todos os demais familiares e amigos, me sinto honrada por tê-los em minha vida.

“Ser informado é ser livre. ”

(Nobert Wiener)

RESUMO

A Sociedade da Informação fundamentou uma série de paradigmas e a inserção das tecnologias da informação e comunicação (TICs) se constitui um marco desse processo evolutivo que modificou as relações sociais, políticas, econômicas e cultural. Neste contexto, de transformações surge o governo eletrônico, a fim de aprimorar os processos da administração pública, aumentar os níveis de eficiência e transparência para melhorar a prestação dos serviços públicos, democratizar o acesso à informação, e ampliar a participação do cidadão com o governo através do uso das TICs. Nesse âmbito, esta pesquisa bibliográfica e de natureza qualitativa investiga por meio da revisão de literatura o Programa de Governo Eletrônico Brasileiro, pontuando os aspectos históricos, os conceitos de democracia digital e governo eletrônico, expondo a relação deste último com a competência informacional, como um mecanismo que capacita o cidadão para utilizar de forma crítica e ativa os diversos canais de comunicação governamental e que pode promover o pleno acesso à informação, a inclusão digital, o exercício da cidadania ativa, participação democrática, aumentando a interação do Estado com o cidadão-usuário.

Palavras-chave: Democracia digital. Governo Eletrônico. Competência Informacional.

ABSTRACT

The Information Society launched a series of paradigms and the insertion of the Technologies of Information and Communication (TICs) constitutes a mark in this evolutive process that changed social, political, economic and cultural relations. In this context of transformations, e-government arises in order to enhance the processes of public administration, increase levels of efficiency and transparency to improve the delivery of public services, democratize access to information and expand citizen participation in government through the use of TICs. In this scope, this research of qualitative nature investigates through literature review the Brazilian Electronic Government Program, punctuating the historical aspects, the concepts of digital democracy and e-government, exposing the relationship of the e-government with information literacy, as a mechanism that enables the citizen to use actively and critically the various channels of government communication that can promote full access to information, digital inclusion, the exercise of active citizenship, democratic participation, increasing interaction between the State and the citizen-user.

Keywords: Digital Democracy. Electronic Government. Information Literacy.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Ampliação do conceito de governo eletrônico.....	44
Figura 2 Modelo de referência e análise de e-gov	56
Figura 3 Proporção de indivíduos que utilizaram o E-gov. nos últimos 12 meses.....	65
Figura 4 Governo Multicanal 360°	68
Figura 5 Competência em Tecnologia e computador.....	75
Figura 6 Mapa mental da competência informacional no âmbito do e- Gov.	77

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Os aspectos centrais dos paradigmas da tecnologia da informação	22
Quadro 2 Linhas de ação do SocInfo	27
Quadro 3 Tendências da nova política democrática.....	33
Quadro 4 Aspectos normativos do Governo Eletrônico.....	51
Quadro 5 Principais organizações envolvidas	55
Quadro 6 Resumo das características das dimensões da competência informacional	73
Quadro 7 Constructos	81

LISTA DE SIGLAS

ALA	–	American Library Association
ARPA	–	Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa Norte Americano
BID	–	Banco Interamericano de Desenvolvimento
C2C	–	Citizen to Citizen/ Cidadão para cidadão
C2G	–	Citizen to Government/ Cidadão para governo
CEGE	–	Comitê do Governo Eletrônico
CETIC.br	–	Centro Regional de Estudo para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CGI.br	–	Comitê Gestor da Internet no Brasil
CGSI	–	Comitê Gestor de Segurança da Informação
CI	–	Ciência da Informação
CMSI	–	Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação
DC	–	Dublin Core
DCMI	–	Dublin Core Metadata Initiative
E-commerce	–	Comércio Eletrônico
E-gov	–	Governo Eletrônico
E-Mag	–	Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico
E-Ping	–	Padrão de Interoperabilidade do Governo Eletrônico
E-PMg	–	Padrão de Metadados do Governo Eletrônicos
FAO	–	Food and Agriculture Organization/ Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura
G2B	–	Government to Business/ Governo para Fornecedores
G2C	–	Government to Citizen/ Governo para Cidadão
G2G	–	Government to Government/ Governo para Governo
GESAC	–	Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão
GTT	–	Grupo de Trabalho Interministerial
GTTI	–	Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação
IBGE	–	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LAI	–	Lei de Acesso à Informação
MARE	–	Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado

MCT	–	Ministério de Ciência e Tecnologia
M-Gov	–	Governo Móvel
OAE	–	Organização dos Estados Americanos
OCDE	–	Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento
OMS	–	Organização Mundial da Saúde
ONU	–	Organização das Nações Unidas
OPAS	–	Organização Pan Americana da Saúde
PNAD	–	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio
PNUD	–	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
SI	–	Sociedade da Informação
SLTI/MPOG	–	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
SocInfo	–	Programa Sociedade da Informação no Brasil
TICs	–	Tecnologias da Informação e Comunicação
UN	–	United Nations
UNESCO	–	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UTI	–	União Internacional de Telecomunicações

SUMÁRIO

1 CONTEXTUALIZAÇÃO	14
1.1 JUSTIFICATIVA	16
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 Objetivo geral.....	17
1.2.2 Objetivos específicos.....	17
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	19
2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E SEUS PARADIGMAS	19
2.1.1 A Sociedade da Informação no Brasil	26
2.1.2 O caráter social da Ciência da Informação.....	28
2.2 DEMOCRACIA DIGITAL, DIREITO E CIDADANIA	31
2.2.1 Conceito de democracia digital	31
2.2.2 Direito de acesso à informação	35
2.2.3 Cidadania ativa.....	39
2.3 GOVERNO ELETRÔNICO	41
2.3.1 Conceito de governo eletrônico	42
2.3.2 Histórico do Governo Eletrônico.....	44
2.3.2.1 Reforma do Estado da década de 90.....	45
2.3.2.2 Leis e decretos: institucionalização do governo eletrônico	47
2.3.2.3 Criação do padrão de interoperabilidade e acessibilidade	53
2.3.2.4 Atores envolvidos na criação do e-gov.	55
2.3.3 Possíveis interações entre os atores envolvidos.....	57
2.3.4 Cidadão- usuário ou cidadão-cliente: mudança semântica	59
2.3.5 Desafios e perspectivas	60
2.3.5.1 Exclusão social = Exclusão digital: o grande desafio.....	63
2.3.6 De e-Gov para m-Gov	67
2.4 O GOVERNO ELETRÔNICO E A NECESSIDADE DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	69
2.4.1 Competência informacional e governo eletrônico	70
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	79
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	79
3.2 CONSTRUCTOS	81
ANÁLISE DE CONTEÚDO.....	83
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	84
REFERÊNCIAS	88

1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O surgimento da rede mundial de computadores modificou drasticamente a configuração do *tempo e espaço*¹, bem como as relações sociais e políticas em nível mundial, alterando os mecanismos dos canais de comunicação entre o emissor e o receptor da informação, corroborando para a desterritorialização das fronteiras transnacionais, substituindo a distância absoluta pela relativa, promovendo o aumento dos níveis de interações humanas na chamada Aldeia Global². Eisenberg (2003) destaca que a característica central desse processo são as interações desterritorializadas, fenômeno que transformou a comunicação virtual.

Para Lévy (2011), a desterritorialização acelerada impôs uma nova dinâmica para os modos de governar, bem como de regulação política e a noção de democracia, tornando o ciberespaço³ um meio de integração coletiva e de discussão pluralista de problemas e processos que envolvem as comunidades. Segundo McGarry, (1999), “a convergência da tecnologia da informática com as comunicações afeta a criação, gestão e uso da informação de modo inédito”. (MACGARRY, 1999, p. 122).

Assim, as tecnologias da informação e comunicação (TICs) e a Internet alteraram o paradigma governamental da administração pública, dando vazão às novas formas de interação entre o governo e a sociedade evidenciadas através do surgimento do governo eletrônico, modernizando o conceito de cidadania, que agora passa a centrar o indivíduo no processo decisório, não como coadjuvante, mas como um ser ativo que integra o gerenciamento da esfera pública.

Para Silva (2013), a compreensão desse processo evolutivo é importante, pois ele explica como que “a sociedade e o poder público foram obrigados a imergir na Era da Informação e do Conhecimento Digital até os dias de hoje”. (SILVA, 2013, p.94).

¹ Santos (2001) defende que as novas técnicas da informação difundem a noção de tempo e espaço contraídos. Já Castells (1999) defende que cultura da virtualidade real associada a um sistema multimídia eletronicamente integrado, no qual a informação se difunde de modo instantâneo em todo globo contribui para transformação do tempo e espaço na sociedade.

² Segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p.9), o conceito foi forjado por Marshall McLuhan na década de 60 “para designar a comunidade de usuários que se associam uns aos outros por meio da comunicação de massa”, dando a impressão que o mundo está interligado como uma grande aldeia.

³ Segundo Lévy (2011) ciberespaço é uma palavra de origem americana, empregada pela primeira vez pelo autor de ficção científica William Gibson, em 1984, no romance de *Neuromancien*. O ciberespaço designa ali o universo das redes digitais como lugar de encontros e aventuras, terreno de conflitos mundiais, nova fronteira econômica e cultural.

Nascimento e Trein (2013) destacam que o atual modelo de Estado Democrático de Direito pode ser compreendido através das novas formas de conexão mundial que permitiram o surgimento da ciberdemocracia, ou de acordo com Lévy (2011), democracia eletrônica, ou ainda, democracia em tempo real.

Com efeito, percebe-se que as discussões sobre o governo eletrônico não devem estar dissociadas de temas como a sociedade da informação, pois a sua nascitura está intrinsecamente associada às mudanças paradigmáticas provocadas pelo surgimento da mesma.

Embora, os princípios do governo eletrônico ressaltem a importância da participação do cidadão, o fosso existente entre o real e o ideal que forjou o espectro democrático da inserção isonômica de todos os indivíduos ainda prevalece, tornando o acesso às plataformas on-line do governo uma realidade inviável para uma acentuada parcela da população, aumentando os níveis de exclusão digital.

De acordo com Riecken (2008) a exclusão digital está associada à exclusão social e ambas constituem alguns dos obstáculos do e-gov que devem ser superados, pois limitam o alcance da maioria dos cidadãos à informação. Os entraves intrínsecos ao governo eletrônico podem ser explicados por sua dependência da tecnologia da informação. Segundo Dias (2006) esta característica constitui uma desvantagem que o torna vulnerável às diversas ameaças do ambiente.

A dinâmica da sociedade da informação, que através das TICs favorecem o florescimento de ideais de compartilhamento, interação e acesso amplo a uma variada gama de informações, não foi capaz de planificar as desigualdades sociais já existentes. Assim, os e-govs devem fomentar medidas que confrontem esses entraves a fim de retificar as disparidades existentes entre os cidadãos e potencializar o uso da tecnologia como ferramenta de participação democrática. Dessa forma, o estudo da competência informacional no âmbito do governo eletrônico é um mecanismo que pode efetivar a participação ativa e o exercício cívico do cidadão.

Nesse sentido, o presente trabalho investiga a literatura que trata sobre o governo eletrônico, o histórico e o contexto que forjou a criação dessa ferramenta, bem como os conceitos que o caracterizam, explorando a relação do mesmo com a competência informacional, com o cidadão e com as novas formas de participação que delinearam outras significações para o conceito de democracia, modernizando a relação do Estado com a sociedade.

1.1 JUSTIFICATIVA

A modernização da gestão pública, a fim de aumentar os níveis de eficiência, transparência e eficácia, bem como o estreitamento da relação entre o Estado e o cidadão com o objetivo de democratizar o acesso à informação são os principais vetores que instigam a criação da recente ferramenta denominada de governo eletrônico. Um canal que tem como foco elementar no seu usuário mais supremo, o cidadão. No entanto, por ser forjado no arcabouço de mudanças e transformações impelidas pela Sociedade da Informação é dependente das tecnologias da informação e comunicação (TICs), estando assim sujeito as vulnerabilidades e evoluções que este cenário propicia, não só no âmbito político, mas também no âmbito econômico e social.

Ainda que os acadêmicos e a recente literatura relatem a importância do governo eletrônico como ferramenta de integração entre governo e sociedade, verifica-se a necessidade de diagnosticar qual é abrangência desse sistema de informação, sobretudo no tange a questão social, uma vez que o Brasil é um país de contraste que não distendeu sua imagem das mazelas das desigualdades sociais e econômicas que o aprisionam entre os piores rankings de desenvolvimento humano. Essas disparidades dividem a sociedade brasileira entre “os que têm” e “os que não têm”, reforçando com isso o aumento do analfabetismo e a exclusão digital, restringindo a participação plena dos cidadãos, tanto no acesso ao conhecimento quanto à informação.

Vale ressaltar também que, a falta de habilidades do cidadão para interagir com as TICs e para buscar, recuperar e avaliar a informação reforça os níveis de exclusão digital, visto que esta é um fenômeno multiforme, que suplanta a questão da posse dos dispositivos eletrônicos e do acesso à informação.

Essa breve contextualização do cenário brasileiro reforça a falta de homogeneidade das políticas que contemplem às necessidades dos cidadãos brasileiros. Tal fato representa um embargo para o governo eletrônico, uma vez que a questão da “inclusão digital é algo indissociável” das diretrizes que fundamentam este canal de informação. (BRASIL, 2013a)

Vista essa problemática sociológica, na qual a informação se constitui como o objeto facilitador e provedor da relação Estado/Cidadão, Cidadão/ Estado e a relevância do estudo das necessidades do cidadão e também das variáveis que interferem na efetivação dos direitos fundamentais elencados na Constituição Federal Brasileira sob a ótica da Ciência da

Informação (CI), como campo interdisciplinar e por ser uma ciência de caráter social permite destrinchar as discussões acerca do governo eletrônico.

De acordo com Le Coadic (2004), a CI busca compreender um problema social concreto, o da informação, sendo que a pesquisa em CI é orientada por uma necessidade social, dirigindo o seu desenvolvimento em função dessa necessidade.

Araújo (2003, p.25) sob uma perspectiva histórica enumera alguns elementos que permitiram a inserção da CI nas ciências sociais e que dão subsídios para os estudos realizados nesta área do conhecimento. São eles:

(...) informação e cidadania, ação cultural, exclusão informacional, informação rural, processos de leitura, - chegando até as preocupações atuais relacionadas aos dilemas da sociedade da informação, da revolução tecnológica e da globalização (que não deixaram de se preocupar com a democratização da informação, as condições de acesso e a exclusão).

Essas proposições teóricas permitem que a CI como uma ciência social e interdisciplinar se comunique com outras áreas do conhecimento. Assim, o presente estudo investiga, com base no arcabouço teórico e epistemológico da CI, para perscrutar as questões acerca do estudo dos e-govs. Observando ser necessária uma compreensão do histórico do desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil para apreendermos os desafios e perspectivas e, ainda, considerando os objetos de estudo da CI como ciência social, seria possível correlacionar as temáticas de governo eletrônico e competência informacional como forma de habilitar o cidadão para interagir de forma crítica e ativa com a informação governamental.

1.2 OBJETIVOS

Para responder as questões que incentivaram a presente investigação, delimitaram-se o objetivo geral e os objetivos específicos expostos abaixo:

1.2.1 Objetivo geral

Buscar por meio da literatura pontos de contato entre o governo eletrônico e a competência informacional.

1.2.2 Objetivos específicos

- Estabelecer distinções entre democracia digital e governo eletrônico;
- Traçar o histórico do governo eletrônico no Brasil;
- Buscar conexões entre governo eletrônico e competência informacional na literatura de CI;
- Demonstrar por meio da elaboração de um mapa mental as relações entre governo eletrônico e competência informacional.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Com o propósito de investigar e contextualizar a área temática do problema trabalhado nesta pesquisa, buscou-se na literatura o arcabouço teórico que fundamentasse o estudo acerca do governo eletrônico. Entre tópicos elencados estão os elementos que configuram essa ferramenta de interação entre o Estado e cidadão, o contexto histórico, os conceitos relacionados com esse sistema de informação e os fatores que limitam a participação e o exercício pleno da cidadania.

Neste sentido, a presente revisão relaciona todos esses conceitos associados ao governo eletrônico com a fundamentação teórica ofertada pela competência informacional, uma vez que esta pode capacitar os cidadãos para participar ativamente da tomada de decisões, promovendo com isso o acesso à informação, à cidadania e a democracia.

2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E SEUS PARADIGMAS

Os cenários pós-industriais e o final da Segunda Guerra Mundial são períodos que favorecem o desenvolvimento das técnicas científicas, de novas formas de interação entre as empresas, o governo e as intuições financeiras. Estes formam a chamada economia global e os mercados interdependentes, mudando assim a estrutura dos empregos, as relações do Estado e a sociedade e o surgimento da Internet são “espinha dorsal tecnológica” (CASTELLS, 1999, p, 178) que catalisou todos esses processos, com isso novos campos de estudos são criados, a fim de explicar o novo cenário repleto de implicações e paradigmas do mundo globalizado, da Nova Era da Informação.

Grandes partes dessas transformações no cenário mundial são atribuídas às novas formas de gestão dos fluxos informacionais, aliados ao uso intenso das TICs em diversos setores, nos quais a informação assume valores políticos, sociais econômicos e culturais, sendo o principal insumo para tomada de decisões.

Castells (1999) defende que esse sistema tecnológico no qual estamos totalmente submersos surgiu nos anos 70 como um divisor de importância histórica da trajetória da tecnologia baseadas em eletrônica, microeletrônica, computador e telecomunicações e a interação das mesmas com a sociedade. Para fundamentar o seu argumento, o autor cita a invenção do microprocessador em 1971, o microcomputador em 1975, o Apple II e outros dispositivos tecnológicos de sucesso como software da Microsoft e os projetos da rede eletrônica de comunicação instalada pela Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do

Departamento de Defesa Norte-Americano (ARPA), que mais tarde “veio a se tornar a Internet”. (CASTELLS, 1999, p. 91)

Para analisar “o choque de novos valores e tecnologias, relações geopolíticas, novos estilos de vida e novos modos de comunicação” (TOFFLER, 1992, p.16) o referido autor divide a civilização em três partes, ou melhor, em três ondas. Segundo Toffler (1992) a Primeira Onda corresponde à fase agrícola, na qual as pessoas consumiam o que elas mesmas produziam. A Segunda Onda refere-se à fase industrial, onde o trabalho estava intrinsecamente associado à economia de troca caracterizada por uma sociedade de visão mecanicista, na qual os fenômenos ocupavam localização única, determinável no espaço e no tempo. Já a Terceira Onda é a mais emblemática de todas, pois explica o atual estágio da sociedade. Ela institui um conjunto de princípios que norteiam e fundamentam as novas formas da organização de uma nova civilização, incidindo impactos sobre o ambiente físico, sobre as instalações públicas, sobre a economia e as condições de emprego, instaurando um paradigma de mudança fundamentado com em “uma nova expressão léxico informacional: a soberania da informação”. (TOFFLER, 1992, p. 316)

A associação desses fatores cujas ações se baseiam no uso intensivo, na transmissão e disseminação dos recursos de informação e conhecimento configura a chamada Sociedade da Informação, tema que surgiu no fim do século XX para explicar as causas e consequências que transformaram o cenário mundial.

Para Crowford (1983), o conceito Sociedade da Informação iniciou-se na Economia e as indagações acerca dessa temática passaram a ser investigadas pela Ciência da Informação. Segundo a autora, o economista Fritz Machlup foi o primeiro a introduzir o conceito de Sociedade da Informação ao publicar em 1962 o livro *The production and distribution of Knowledge in United States* para investigar a relação do sistema de patentes com a pesquisa e desenvolvimento e a educação, os meios de comunicação e os serviços de informação. A autora relata que Machlup começou seus estudos baseado na teoria da concorrência e do monopólio, mas acabou chegando a uma investigação estatística da produção do conhecimento nos Estados Unidos.

De acordo com Mattelart (2006), o estudo realizado por Fritz Machlup foi a primeira tentativa de quantificação das atividades de produção e distribuição da informação. O autor destaca que a questão da medida da informação torna-se parte interessada nos debates de temas como a era da informação e a sociedade da informação, sendo uma matriz fundamental que valida essas discussões.

Carvalho e Kaniski (2000) e Mattelart (2006, p. 65) sublinham que a pesquisa do economista Marc Uric Porat realizada em 1976 “sobre a definição e a medida da economia da informação” influenciaram a adoção e a aceitação do termo por organismos internacionais como a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento (OCDE).

Com relação a isso, Mattelart (2006, p.68) afirma que, “no ano seguinte, a OCDE convida o economista para construir um modelo que visa classificar seus países membros segundo a escala que conduz a sociedade da informação”.

No entanto, para Castells (1999), o termo Sociedade da Informação e todas as nomenclaturas: informatização, infovias ou outras semelhanças “originam – se no Japão em meados dos anos 60- *Jahoka Shakai*, em japonês- foram transmitidas ao Ocidente em 1978 por Simon Nora e Alan Minc no título como *A Era da Informação*”. (CASTELLS, 1999, p. 65, grifo do autor)

Mattelart (2006) ressalta que, a noção de informação “coroará a de sociedade da informação” (MATTELART, 2006, p. 71), pois se aterá ao aspecto técnico e instrumental sem agregar de modo expansivo todas as implicações sociopolíticas que designa as mudanças evidenciadas pelo surgimento desse conceito. Mas para fins de esclarecimento Mattelart (2006, p.171) destaca que “o vocabulário da sociedade da informação se impôs como logotipo da assim chamada globalização”. De sorte que as duas noções são forjadas sob o mesmo ambiente, ou seja, a Aldeia Global, possuindo características análogas. Para Santos (2001), a globalização é o estágio supremo das técnicas, comercial, financeira e cultural, é o ápice da internacionalização do capitalismo, no qual o sistema de técnicas da informação mantém o elo desse cenário, que ocorre de modo distinto e seletivo.

Embora haja similaridades entre os dois termos, vale destacar que as interpretações acerca da definição de Sociedade da Informação tentam explicar as revoluções paradigmáticas provocadas pela inserção das TICs nos variados segmentos sociais. Enquanto a globalização representa as características multiformes da nova economia mundializada e do capital globalizado.

Não é diferente no caso da revolução tecnológica atual. Ela origina-se e difunde-se, não por acaso, em um período histórico de reestruturação global do capitalismo, para o qual foi uma ferramenta básica. Portanto, a nova sociedade emergente desse processo de transformação é capitalista e também informacional, embora apresente variação histórica, considerável nos diferentes países, conforme sua história, cultura, instituições e relação específica com o capitalismo global e a tecnologia informacional. (CASTELLS, 1999, p. 50)

Mediante isso, a noção de sociedade em rede de Castells (1999) nos parece ser mais abrangente, pois avalia a sociedade da informação, englobando os aspectos extrínsecos e

intrínsecos que forjaram esse conceito, mostrando as características e a lógica dos sistemas de rede que penetra toda a estrutura social.

Redes constituem a nova morfologia social de nossas sociedades e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura. (...) A presença na rede ou a ausência dela e a dinâmica de cada rede em relação às outras são fontes cruciais de dominação e transformação de nossa sociedade, uma sociedade que, portanto, podemos apropriadamente chamar de sociedade em rede, caracterizada pela primazia da morfologia social sobre a ação social. (CASTELLS, 1999, p. 565)

Avaliar as concepções acerca da Sociedade da Informação proporcionar o entendimento dos aspectos que a compõem. Segundo Castells (1999), as discussões sobre o tema tratado não devem ater-se apenas às definições, pois além de incluir os processos sociais e econômicos faz-se necessário o debate reflexivo sobre os aspectos centrais dos paradigmas da tecnologia da informação, uma vez que estes são a base material da Sociedade da Informação. O autor confere um conjunto de características aos cinco aspectos paradigmáticos que ocasionaram muitas das transformações sociais existentes no referido cenário. O Quadro 1 explica cada um dos paradigmas listados por Castells (1999):

Quadro 1 Os aspectos centrais dos paradigmas da tecnologia da informação

Aspectos Paradigmáticos	Características
Primeiro paradigma	A informação é a matéria-prima, na qual as tecnologias agem sobre a informação.
Segundo paradigma	<i>Refere-se à penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias, onde a informação é parte indissociável das atividades humanas e modela todos os processos sociais, tanto os coletivos quanto os individuais.</i>
Terceiro paradigma	<i>Refere-se à lógica das redes em qualquer conjunto ou sistema ou conjunto de relações, usando as TICs, possibilitando o crescimento de diversos modelos de interação em diferentes processos e organizações.</i>
Quarto paradigma	Refere-se ao sistema de redes e sua flexibilidade, sendo este um paradigma distinto, pois ele permite a reversibilidade e reconfiguração dos processos, as modificações das instituições e organizações e fluidez organizacional.
Quinto paradigma	Refere-se a crescente convergência tecnológica, havendo uma integração entre os diferentes dispositivos de telecomunicações, da optoeletrônica, da microeletrônica e dos computadores que são incorporados aos múltiplos sistemas de informação.

Fonte: Elaborado com base nas análises sobre o paradigma da tecnologia da informação realizada por Castells (1999, p.108-109)

Mattelart (2006) nota que essa gama de mudanças inscritas pela Sociedade da Informação construiu uma sociedade “submetida a uma quántupla mutação” (MATTELART, 2006, p.83), havendo com isso:

Um deslocamento do componente econômico de principal (passagem de uma economia de produção para uma economia de serviços; uma mudança na estrutura de empregos (preeminência de classe profissional e técnica); a nova centralidade adquirida pelo saber teórico como fonte de inovação e de formulação de políticas públicas; a necessidade de balizar o futuro antecipando-o; o desenvolvimento de uma nova tecnologia intelectual voltada para tomada de decisões. (MATTELART, 2006, p. 83).

Mattelart (2006) destaca que a horizontalidade, a transparência, a fluidez, a flexibilidade, a autonomia dos atores, o civismo são os elementos centrais que formam o paradigma doravante que se baseiam nas TICs para revolucionar as relações sociais. O autor comenta que estes princípios foram incorporados *a priori* nas empresas contrapondo o modelo de gestão hierarquizada do regime fordista, sendo transposto *a posteriori* para outras organizações, inclusive as estatais, incidindo grandes impactos sobre elas. Segundo Lastres et al. (2002, p. 61):

Esses novos formatos organizacionais que privilegiam a interação e a atuação conjunta dos mais variados agentes- como redes, arranjos e sistemas produtivos e inovativos- vêm-se consolidando como os mais adequados para promover o aprendizado intensivo e a geração de conhecimento e inovações. Além disso, tais formatos detêm elevado potencial de ao mesmo tempo mobilizar e proteger as capacitações e, sobretudo, os conhecimentos tácitos acumulados.

A emergência do paradigma tecnoinformacional foi um dos imperativos que contribuiu para a disseminação de um novo modelo de administração pública, na qual o Estado é onipresente e descentralizado. A consolidação de modelo como esses pode ser explicada de acordo com “as quatro virtudes cardeais da sociedade informacional- descentralizar, globalizar, harmonizar e dar pleno poder para fazer”. (MATTELART, 2006, p. 148). Tais características constroem uma esfera pública transnacional, ampliando assim os debates acerca do papel do Estado na Sociedade da Informação.

O ideal utópico de integração ubíqua e da tecnologia salvadora como princípios que favoreceriam uma maior participação da grande maioria e diminuiriam a distância entre o centro e a periferia deram subsídios para o limiar da Sociedade da Informação. Mas as antíteses e paradoxos acerca do potencial democratizante das TICs não suplantaram as controvérsias e as disparidades sociais que restringem o acesso à informação e ao conhecimento.

Para Castells (1999); Mattelart (2006) e Toffler (1992), a difusão da tecnologia possui um caráter seletivo e não acontece da mesma forma para os diferentes grupos sociais e territórios dos diversos países, acentuando as disparidades no domínio do conhecimento científico e tecnológico. Carvalho e Kaniski (2000) revelam que esta problemática representa um ponto nevrálgico entre os países centrais e periféricos, uma vez que a sociedade da informação está representada na dicotomia de seu objeto, a informação, tanto como fator de dominação quanto de emancipação.

Uma série de discussões acerca do potencial emancipatório das TICs como vetor de redução das disparidades de acesso à informação começou a mobilizar grandes instâncias internacionais, no intuito de chamar a atenção do Estado como entidade propulsora e provedora de políticas que atenuem as diferenças e solucionem as questões paradoxais do acesso à informação e ao conhecimento, uma vez que estas estão interligadas às relações sociais, políticas e econômicas.

O que deve ser guardado para entendimento da relação entre a tecnologia e a sociedade é que o papel do Estado, seja interrompendo, seja promovendo, seja liderando a inovação tecnológica, é um fator decisivo no processo geral, a medida que expressa e organiza as forças sociais dominantes em um espaço e uma época determinados. Em grande parte a tecnologia expressa a habilidade de uma sociedade para impulsionar seu domínio por intermédio das instituições sociais, inclusive o Estado. (CASTELLS, 1999, p. 49)

Knight, Fernandes e Cunha (2007, p. 225) esclarecem que ao longo dos anos de 1990 agências internacionais como do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), o Banco Mundial, incluindo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), a Organização das Nações Unidas para a Alimentação (FAO), Organização Mundial da Saúde (OMS), o Banco Internacional do Desenvolvimento (BID), a Organização Pan-Americanas da Saúde (Opas), a Organização dos Estados Americanos (OEA) etc., passaram a fomentar ações de promoção do desenvolvimento em/com TICs, incitando os países a desenvolverem iniciativas nacionais como sociedade da informação e foco em inclusão digital, governo eletrônico etc.

Neste viés, a Organização das Nações Unidas (ONU) realiza Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (CMSI) organizada pela União Internacional de Telecomunicações (UIT). O evento aconteceu no ano de 2003 em Genebra e no ano de 2005 na Tunísia. O projeto propôs uma série de objetivos através da Declaração de Princípios, visando à promoção de uma sociedade da informação para todos; colocar o potencial do conhecimento e das TICs a serviço do desenvolvimento, reduzir as brechas digitais existentes nos níveis regionais, nacionais e internacionais.

Segundo Selaimen e Lima (2004), o governo exerce o papel de protagonista na elaboração de estratégias e mecanismos que estimulem a participação dos cidadãos no acesso à informação e formulem ferramentas que melhorem os níveis de eficiência e transparência da administração pública. Assim, o Plano de Ação da CMSI estabeleceu metas que deveriam ser alcançadas até o ano de 2015 e serem internacionalmente acordadas. As principais linhas de ação desse documento são:

- C1. A função do governo e de todos os atores envolvidos com a promoção das TICs para desenvolvimento;
- C2. Infra-estrutura da informação e da comunicação: fundamento básico da Sociedade da Informação;
- C3. Acesso à informação e ao conhecimento;
- C4. Criação de capacidades
- C5. Criar confiança e segurança na utilização das TICs;
- C6. Ambiente habilitador;
- C7. Aplicação das TICs: vantagens em todos os aspectos da vida;⁴
- C8. Diversidade e identidade cultural, diversidade linguística e conteúdo local;
- C9. Meios de comunicação;
- C10. Dimensões éticas da Sociedade da Informação;
- C11. Cooperação Internacional e regional.

De acordo com Marques e Pinheiro (2013), a CMSI é um importante documento de política de informação que permite entender a abrangência desta como política pública, seu campo de ação e atores que dela participam, podendo auxiliar no planejamento das futuras demandas da Sociedade da Informação.

Embora haja antíteses no acesso à informação, não se pode relegar o papel da TICs como ferramenta democratizante. Para Dziekaniak e Rover (2011), elas podem auxiliar o governo na criação de espaços públicos, nos quais os cidadãos passam a ter voz e veto.

Para Castells (2008), a dimensão tecnológica possibilitou a transformação política e os processos democráticos na sociedade em rede, criando um espaço privilegiado para debates públicos e estratégias de exercício do poder. Segundo o autor, as TICs influenciam essas mudanças e são denominadas por ele como política informacional.

Neste âmbito, as TICs são o ponto de partida para as principais análises sobre a complexidade do atual estágio econômico, social, político e cultural da chamada Sociedade da Informação. Elas são o imperativo que viabilizaram o surgimento de novos paradigmas; de novas discussões acerca do papel do Estado, dos cidadãos, das instituições no gerenciamento das informações e das empresas na administração dos fluxos financeiros. Essas transformações dos processos geopolíticos, científicos e tecnológicos que dinamizaram os

⁴ Esta linha de ação aborda questões nos seguintes âmbitos: e- governo, comércio eletrônico, aprendizagem em TIC, e- saúde, TIC e emprego, ciberecologia, ciberagricultura e ciberciência como forma de impulsionar o desenvolvimento.

meios de interação são a base material que caracteriza e dá forma ao desempenho de atividades exercidas nessa nova conjuntura.

2.1.1 A Sociedade da Informação no Brasil

A integração da economia globalizada, a convergência tecnológica, a necessidade de lidar intimamente com as diversas possibilidades ofertadas pela Internet e a inserção das TICs na agenda política fomentaram um conjunto de transformações e desafios a diversas nações no sentido de agregarem esforços e criarem estratégias que as colocassem no contexto de mudanças gestadas no limiar da Sociedade da Informação.

O advento da sociedade da informação é o fundamento de novas formas de organização e de produção em escala mundial, redefinindo a inserção dos países na sociedade internacional e no sistema econômico mundial. Tem também como consequência o surgimento de novas demandas dirigidas ao Poder Público no que diz respeito ao seu próprio funcionamento. (TAKAHASHIT, 1996, p.5)

No intuito de integrar-se a esta dinâmica, o Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT) por meio do Conselho Nacional de Tecnologia inicia no ano de 1996 os trabalhos do Programa Sociedade da Informação no Brasil (SocInfo). Mas o programa só foi oficialmente implementado pela Presidência da República no dia 15 de dezembro de 1999, resultando na criação de Grupos Temáticos que lideraram as discussões e análises divulgadas no de 2000 no Livro Verde sobre a Sociedade da Informação no Brasil.

O projeto visava alavancar o desenvolvimento econômico e social do país através da universalização do uso das TICs em todos os setores e atividades da sociedade, lançando assim um plano estratégico que tivesse amplitude nacional. Knight, Fernandes e Cunha (2007, p. 231) elencam alguns desafios estratégicos que motivaram a concepção do SocInfo:

- Inclusão digital ampla da sociedade brasileira;
- Implementação de aplicações mobilizadoras de TICs em áreas como educação, saúde, etc;
- Difusão da cultura de TICs e de redes no setor privado, particularmente entre as PMEs⁵ isoladas ou em cadeias de valor; e
- Geração e difusão de novas tecnologias para ancorar a evolução da rede.

A articulação e a estruturação dos trabalhos do SocInfo pressupõe a integração e permuta entre o governo, a iniciativa privada e sociedade civil. Para tanto, o referido projeto inclui as linhas de ação expostas no Quadro 2:

⁵ Sigla utilizada pelo SocInfo para referenciar os *Pequenos empreendimentos e as pequenas e médias empresas* (PMEs).

Quadro 2- Linhas de ação do SocInfo

Linhas de Ação	Objetivos
Mercado de trabalho e oportunidades	Promoção da competitividade das empresas nacionais e da expansão das PMEs, apoio à implantação do comércio eletrônico e a oferta a novas formas de trabalho por meio do uso das TICs.
Universalização dos serviços para a cidadania	Promoção dos serviços universalização do acesso à Internet, incentivando a criação de novos modelos de compartilhamento e interação que promovam a cidadania e a coesão social.
Educação na sociedade da informação	Apoio novas formas de aprendizado, de educação à distância, capacitação dos professores, implantação de novas formas curriculares visando o uso das TICs em todos os níveis da educação formal, fomenta políticas de alfabetização digital dos cidadãos.
Conteúdos e identidade cultural	Promoção de conteúdos e aplicação que enfatizem a identidade cultural brasileira e as matérias de relevância local e regional, fomento a esquemas de digitalização para preservação artística cultural, histórica e de informações de ciência e tecnologia.
Governo ao alcance de todas	Promoção da informatização da administração pública através da utilização das TICs e do uso de padrões nos sistemas aplicativos, fomento de uma gestão transparente centrada no cidadão ⁶ .
P&D, tecnologias-chave e aplicações	Identificação da tecnologia estratégica para desenvolvimento industrial e econômico e promoção de projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) aplicados a essas tecnologias nas universidades e no setor produtivo.
Infraestrutura avançada nos serviços e novos serviços.	Implantação de uma estrutura básica nacional de informações que integre o governo, o setor privado e o setor de P&D.

Fonte: Adaptado de Takahashit (2000, p.10-11)

Ao observar o quadro acima, percebe-se que o SocInfo possui diretrizes baseada no uso das tecnologias, centrando seus esforços em três dimensões: “ de ciência e tecnologia e tecnologia (como meio) e aquelas de caráter social e econômico (como fins últimos das ações) ” para chegar a inovação e superar os desafios que cerceiam o desenvolvimento do Brasil. (CHAHIN et al., 2004, p.87).

Ainda que o SocInfo seja um projeto grandioso, a falta de articulação das ações entre os três níveis do governo federal, municipal, aliados a falta de integração efetiva entre os

⁶ O objetivo dessa linha de ação refere-se, sobretudo ao advento do governo eletrônico, temática abordada na seção 2.3 da presente revisão de literatura.

agentes públicos e privados, somados às desigualdades sociais e regionais brasileiras e a falta de uma infraestrutura que consolidem um modelo de excelência das escolas, das bibliotecas, das universidades, dos demais institutos de pesquisa e de políticas públicas que fomentem o acesso à informação de modo equitativo são alguns dos embargos que limitam o alcance dos objetivos e metas traçados pelo SocInfo.

2.1.2 O caráter social da Ciência da Informação

O crescimento exponencial da informação criou um cenário que favoreceu o desenvolvimento técnico-científico e multiplicou as modalidades de intercâmbio e expansão do conhecimento. Iniciando assim o processo de comunicação científica que sofrera posteriormente grandes impactos e um salto quantitativo com a inserção das TICs em todos os segmentos sociais, fazendo emergir novos paradigmas e novos campos de estudo.

A junção desses processos aliados ao crescimento das atividades científicas e a produção de relatórios técnicos-científicos no período pós Segunda Guerra Mundial, “no anseio de conhecer a fundo o real nível de conhecimentos científicos e tecnológicos da Alemanha” (ROBREDO, 2003, p. 50) provocou o surgimento do fenômeno conhecido como *explosão da informação*⁷, fazendo-se necessário a união de esforços para conter o referido problema. Segundo Saracevic (1996), Vannevar Bush foi o primeiro a identificar tal problema e, por conseguinte propôs uma solução ao criar uma máquina chamada MEMEX, um dispositivo capaz de associar ideias, duplicando artificialmente os processos mentais, a fim de facilitar a busca, o acesso a um acervo crescente do conhecimento e a recuperação da informação.

De acordo com Robredo (2005, p. 236) o invento de Bush foi um sistema hipertextual multimídia pioneiro, que está associado à origem remota da Internet e favoreceu a criação de “uma teoria balizadora de uma nova ciência”, a Ciência da Informação (CI) (ROBREDO, 2003, p. 51). Um campo marcado “pela revolução técnico- científica posterior à Segunda Guerra Mundial, fruto da mudança do papel da informação no mundo” (SILVA; RIBEIRO, 2002, p. 58).

As mudanças tecnológicas advindas desse processo, sobretudo, no que diz respeito à penetração e inserção das TICs que causam impactos profundos, evidenciando novos

⁷ Diz respeito “ao irreprimível crescimento exponencial da informação e de seus registros, particularmente em ciência e tecnologia”. (SARACEVIC, 1996, p. 42)

problemas e novos temas de estudo, gerando a necessidade de criar uma nova epistemologia que explicasse tais transformações. Nessa perspectiva, a Ciência da Informação (CI) se fundamenta e passa então a se preocupar com as questões do processo de uso e transferência da informação, visto que esta adquiriu um papel crucial em “todas as atividades humanas, inclusive na própria qualificação da sociedade contemporânea, que entre outras recebe o nome de sociedade da informação”. (FREIRE, 2006, p.14).

Percebe-se que o contexto de evolução da CI esteve apoiado na emergência do paradigma da tecnologia da informação, mas há outras características elencadas por Saracevic (1996) que constituem a razão de existência da evolução da CI e servem como modelo de compreensão do passado, presente e futuro desse campo de estudo:

Primeiro, a CI é, por natureza interdisciplinar, embora suas relações com outras disciplinas estejam mudando. A evolução interdisciplinar está longe de ser completada. **Segundo**, a CI está inexoravelmente ligada à tecnologia da informação. O imperativo tecnológico determina a CI, como ocorre também nos outros campos. Em sentido amplo, o imperativo tecnológico está impondo a transformação da sociedade moderna em sociedade da informação, era da informação ou sociedade pós-industrial. **Terceiro**, a CI teve e tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia. (SARACEVIC, 1996, p. 42, grifo nosso).

Borko (1968) explica que a CI é interdisciplinar, pois deriva de campos relacionados, como a Matemática, Lógica, Linguística, Psicologia, Ciência da Computação, Engenharia de produção, Artes gráficas, Comunicação, Biblioteconomia e Administração. Silva e Ribeiro (2002) ressaltam que essa diversidade se deve ao fato da CI desempenhar o papel e a função de metaciência quando requisita as contribuições de variadas disciplinas para apoiar as suas investigações. Isso ocorre porque o fenômeno do processo informacional pode ser objeto de investigação de outras áreas.

No que tange a questão da tecnologia, a CI e as TICs são marcos indissociáveis, uma vez que esta nasce no século XX sob a égide de um “paradigma físico que apoiou-se nos modelos e epistemologias propostos por Shanon e Weaver e por Nobert Winer”, pai da cibernética (CAPURRO, 2003, p. 6). Esses fatores modelam e explicam os fenômenos informacionais sob o prisma das ciências exatas, daí a relevância da teoria matemática para atender com precisão as atividades de recuperação da informação. Este enfoque subjugou a dimensão social e a relação que esta possui com os sistemas de informação a um segundo plano e não equilibrou “a equação homem-tecnologia”. (SARACEVIC, 1996, p. 56)

Para Saracevic (1996), as soluções tecnológicas devem observar os aspectos humanos, pois as questões não são primeiramente técnicas, mas sociais, econômicas, políticas e

culturais. Logo, não deve haver oposição entre homem e máquina nos estudos acerca dos processos de difusão do conhecimento e da informação, velando em todo tempo por um equilíbrio entre ambos e não um conflito.

Os critérios de eficácia foram e continuam, claramente, sendo derivados da perspectiva humana, ou de considerações do comportamento humano, mais do que de perspectivas ou critérios tecnológicos. Em outras palavras enquanto a tecnologia é usada abundantemente, a eficácia de seu uso é colocada em termos humanos. (SARCEVIC, 1996, p.57)

Os contextos sociais e culturais são de extrema relevância para a CI, uma vez que os sistemas de informação são construídos para apoiar as atividades humanas, daí a importância dos estudos em CI que versam sobre o caráter social dessa área do conhecimento. Entretanto, Araújo et al. (2007) argumentam que o enfoque no fator humano emergiu apenas na década de 70, quando a CI redirecionou a sua abordagem ao inserir o usuário nas investigações acerca da informação. Le Coadic (2004) ressalta que a necessidade social daqueles que buscam a informação, ou seja, o usuário, dirigiu, desenvolveu e financiou as pesquisas em CI.

A ciência da informação, com a preocupação de esclarecer um problema social concreto, o da informação, e voltada para um ser social que procura informação, colocando-se no campo das ciências sociais (das ciências do homem e da sociedade), que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural. (LE COADIC, 2004, p.19)

Silva e Ribeiro (2002) destacam que, a CI não lida só com artefatos técnicos, mas também com pessoas (usuários/clientes), o que a configura como uma ciência de caráter social, porque tem como objeto um fenômeno/processo humano e social, a informação, e partilham das questões epistemológicas provenientes de seu habitat natural, as ciências sociais.

Para Capurro e Hjørland (2007, p. 192), a informação poderia ser também o reflexo da função social, uma vez que ela é formulada por processos socioculturais e científicos, por isso os usuários deveriam ser vistos como indivíduos em situações concretas dentro de organizações sociais e domínios do conhecimento. Nesse contexto, a CI poderia ampliar seus objetivos e o seu escopo de atuação e atentar-se para os problemas da informação, valorizando assim “o que há de mais importante no processo de comunicação da informação, os seres humanos, principal personagem dessa narrativa”. (FREIRE, 2006, p.17).

Percebe-se então, que desde os seus primórdios, na CI a expansão do acesso ao conhecimento esteve atrelada, sobretudo a comunicação científica. Dias (2006, p. 7) revela que desde os anos 50, o intuito da CI era promover a troca de informação de valor científico entre os pesquisadores. Por isso, o estudo acerca da informação como fator social é algo

recente e “poucas são as pesquisas que versam sobre a comunicação de outros tipos de informação, além do âmbito científico, tecnológico, organizacional e de negócios”. (DIAS, 2006, p. 7)

Assim, a CI não surge como uma ciência tipicamente social, mas identifica-se ao longo dos anos com o escopo das ciências sociais na medida em que se orienta para uma aplicação em que o sujeito é visto como o principal ator e objetivo dos chamados sistemas de informação. A informação, nessa ótica, não possui fim em si mesma, mas existe como objeto que realiza uma ação de transformação no conhecimento de um sujeito que possui as influências de seu contexto histórico, social e econômico. (ARAUJO et al., 2007)

Nesse âmbito, a CI é instigada “a ser mais receptiva aos impactos sociais e culturais dos processos interpretativos, e também as diferenças qualitativas entre diferentes contextos e mídias”. (CAPURRO; HJORLAND, 2007 p.194) Logo, os trabalhos que versam sobre o caráter social da CI possibilitam a investigação dos processos informacionais sob diversos ângulos, avaliando a transcendência social, política, econômica e cultural da informação e das técnicas aplicadas na sociedade, ampliando assim o espectro de informações para planejamento da tomada de decisão por parte do usuário/ cliente.

2.2 DEMOCRACIA DIGITAL, DIREITO E CIDADANIA

A convergência virtual dos serviços públicos no meio eletrônico evidenciou o surgimento de novos conceitos de democracia e cidadania e impulsionaram a participação ativa da esfera civil na gestão pública.

Riecken (2008) relata que, o estudo acerca do governo eletrônico congrega uma série de outros termos e áreas que dizem respeito à cidadania, a democracia, a participação social dos cidadãos, o direito, a inclusão digital entre outros. Assim, o presente capítulo versará sobre o conceito de democracia e outros termos análogos, o direito de acesso à informação como elemento crucial para fomentar, efetivar e assegurar a participação ativa dos cidadãos, como também da nomenclatura cidadania ativa.

2.2.1 Conceito de democracia digital

O ideal grego-ocidental de democracia ganha nova roupagem, passando a ser caracterizada também sob as seguintes nomenclaturas: ciberdemocracia, e-democracia, democracia eletrônica, democracia virtual, democracia digital. A inserção das TICs na gestão pública propiciou o despertar desses conceitos, forjados sob a nova conjuntura do

ciberespaço, a fim de permitir a atuação simultânea do Estado com o cidadão, promovendo uma parceria entre ambos.

Segundo Gomes (2005), a democracia digital e seus verbetes concorrentes dão um sentido semântico na gestão pública. Para o autor, ela se apresenta como uma oportunidade de superação da atual crise das práticas políticas da democracia liberal provocada pela baixa participação política do cidadão no âmbito da esfera pública.

Castells (2008, p. 412) afirma que os “novos processos e novas questões políticas agravaram a crise da democracia liberal clássica e ao mesmo tempo estimulou o surgimento de algo que ainda está para ser revelado: a democracia informacional”. Por isso, a reconfiguração dos cenários de discussão e interação pode ampliar as formas de relacionamento do Estado com o cidadão. A democracia digital e suas ressonâncias se mostram como uma alternativa que atenua a crise do obsoleto modelo de democracia, que não condiz com as exigências da sociedade da informação, nem tão pouco com as aspirações e necessidades do cidadão do século XXI.

Toffler (1992) previu que as forças da Terceira Onda trariam um novo modelo de democracia para o século XXI, pois uma sociedade que descentraliza a atividade econômica, as comunicações e muitos outros processos, é compelida mais cedo ou mais tarde, a descentralizar a tomada de decisão do governo. Torna-se, então, necessária à criação de uma nova estrutura de governo, capaz de tomar decisões democráticas inteligentes e combinar a participação direta do cidadão com esse novo sistema de democracia semidireta, no qual “a divisão da decisão é essencial” e a maneira como essa carga é partilhada influencia fundamentalmente o nível de democracia. (TOFFLER, 1992, p. 424). O autor assevera que “as permutações oferecidas pelas novas tecnologias de comunicações são intermináveis e extraordinárias”, por isso elas oferecerem inúmeras formas de políticas até então nunca vistas que permitem a configuração de “alternativas completamente novas na hora de discutir, discordar, debater e planejar, desde a base a arquitetura democrática do amanhã” (TOFFLER, 1992, p. 409)

Para Gomes (2005, p. 216), as ferramentas e dispositivos eletrônicos das redes contemporâneas, sobretudo a Internet “comportam um modelo capaz de incluir de maneira mais plena a participação da esfera civil na decisão política”. Araújo et al. (2013, p. 79) partilham essa ideia: segundo os autores, “a internet propicia contato direto do Estado com o cidadão e gera oportunidade de participação imediata”. De acordo com Castells (2008), esse cenário criou um campo político mais flexível, no qual os cidadãos são os agentes coletivos de transformação social. Segundo o autor, a nova política democrática assentada sob uma

dimensão tecnológica teceu três tendências consideradas salutares para o futuro da *política informacional*⁸. As características e a finalidade de cada tendência estão listadas no Quadro 3:

Quadro 3- Tendências da nova política democrática

Tendências	Características	Finalidade
Primeira tendência	Recriação do Estado local.	Integração dos governos regionais e locais, buscando a descentralização nas comunidades, a participação dos cidadãos e atuação em conjunto.
Segunda tendência	Aproveitamento das oportunidades oferecidas pela comunicação eletrônica e acesso online às informações.	Aprimorar as formas de participação política e comunicação horizontal entre os cidadãos, facilitar a difusão e a recuperação da informação, promovendo a interação e a realização de debates em fóruns eletrônicos.
Terceira tendência	Desenvolvimento de uma política simbólica e mobilização em torno de causas ‘não políticas’ via eletrônica ou por outros meios.	Influenciar a gestão da sociedade pelos representantes dessa sociedade mobilizando a atuação no processo político, fazendo apelo direto aos cidadãos, pedindo às pessoas que exerçam pressão sobre as instituições do governo e empresas privados que possam ter um papel importante no tratamento da questão defendida.

Fonte: Adaptado de Castells (2008, p.411-412)

As tendências dessa nova democracia asseguram aos cidadãos o direito de formar suas próprias constelações políticas e ideológicas, ampliando os modos de relacionar-se com o Estado. Castells (2008) afirma que está conjuntura fomentou uma nova perspectiva, a da democracia eletrônica. Segundo Araújo et al. (2013), este conceito está associado à capacidade do cidadão de interagir com o governo via web, dando-lhe o poder social de intervir na gestão pública. Por isso, os autores ressaltam que a democracia eletrônica deve estar na pauta de prioridades do governo eletrônico.

Assim, deve estar no universo do e-gov a preocupação com a dimensão da democracia eletrônica capaz de permitir que todo cidadão ao interagir com o governo via web possa exercer a sua capacidade participativa das mais diversas formas, seja acompanhada a gestão dos recursos do órgão, demandando serviços eletrônicos ao tempo que o gestor público concebe o ato democrático da expressão popular (...) (ARAÚJO et al., 2013, p. 74)

⁸ Segundo Castells (2008), o termo refere-se à transformação da política e dos processos democráticos da sociedade em rede, nos quais a dimensão tecnológica impôs novos mecanismos de representatividade.

Riecken (2010) esclarece que democracia digital é a participação do cidadão na governança. Esta por sua vez, diz respeito à entrega de serviços públicos no meio eletrônico. A autora utiliza também o verbete democracia eletrônica, que pode ser entendida como uma extensão do conceito originário de democracia, “em que a participação ampla é impulsionada com o uso da tecnologia da informação, opondo-se às formas de governo autocrático” (RIECKEN, 2010, p. 298). Segundo a autora, o termo democracia eletrônica “refere-se principalmente a capacidade de transparência, da participação eletrônica e de *accountability*”⁹. (RIECKEN, 2008, p. 75).

Para Araújo et al. (2013), a democracia eletrônica diz não só a respeito das exigências dos cidadãos de pronto atendimento e relação interativa entre Estado e cidadão, mas abarca também a observância do cidadão nos mecanismos de fiscalização e aplicação dos recursos públicos. Dessa forma, a participação se mostra como uma “dimensão equalizadora para se discutir os elementos da governança”. (ARAÚJO et al., 2013, p. 75)

Para Nascimento e Trein (2013), “o novo conjunto tecnocultural do final do século XX – impulsionado pela propagação das novas tecnologias principalmente, a informacional que surge com o vertiginoso avanço da internet – intitulado ciberdemocracia”. A infraestrutura proporcionada pelas TICs renovou as práticas e as possibilidades de política democrática.

Assim, emergem os conceitos de democracia digital e as acepções análogas a esse termo. De acordo com Gomes (2005, p. 219), o conceito de democracia digital refere-se a uma democracia mais participativa que se apoia “nos dispositivos eletrônicos que conectam entre si os cidadãos e lhes facultam a possibilidade de intervir nos negócios públicos”.

A clivagem entre os interesses de diversos indivíduos sobre a esfera pública criou um horizonte de expectativas em torno de políticas mais democráticas, pluralistas e flexíveis que viabilizem a participação efetiva do cidadão. Mas como o meio técnico é concebido com base em códigos, faz-se necessária a socialização desses serviços para que os mesmos possam estar ao alcance de um maior número de cidadãos e sejam de fato dispositivos de promoção da democracia.

Castells (2008) argumenta que o processo de popularização da democracia via eletrônica não deve ficar restrita apenas a uma elite tecnologicamente capacitada. Por isso, Einsenberger (2003) defende que o meio técnico requer receptores que possuam capacidade cognitiva de interpretação dos códigos, uma vez que ele opera no nível de inclusão ou exclusão de sujeitos do processo comunicativo, devendo haver uma socialização específica

⁹ Segundo Riecken (2010, p. 298), “*accountability* refere-se à transparência pública dos gestores na prestação de contas e responsabilidade por seus atos”.

desse meio. Para tanto, Castells (1999), Araújo et al. (2013) argumentam que esse processo não pode ser analisado apenas pelo ângulo sistêmico, mas também pelo prisma social.

Portanto, os novos conceitos de democracia e a amplitude desses serviços só será uma realidade quando houver de fato a universalização. Neste âmbito, as políticas que fomentam e assegurem o direito de acesso e a democratização da informação e da TICs podem viabilizar a reconstrução do modelo de sociedade civil, na qual o cidadão é um parceiro que participa ativamente na tomada de decisões.

2.2.2 Direito de acesso à informação

Os Estados intitulados democráticos de direito devem cumprir uma prerrogativa elementar de promulgar e difundir a informação, garantindo acesso pleno à mesma. Segundo Mendel (2009), o direito à informação tem os seus primórdios históricos registrados na legislação da Suécia no ano de 1776. Entretanto, há pouco mais de uma década e meia houve a criação de uma onda de legislações em prol da regulamentação de tal direito, considerado salutar para os indivíduos.

O direito de acesso à informação é um mecanismo que dá vazão para o exercício de outros direitos básicos. Sem ele o cidadão não possui os insumos necessários para redarguir e argumentar se os seus direitos estão sendo ou não respeitados. Segundo Mendel (2009) e Moraes (2013), o direito à informação situa-se como um direito civil, um direito político e um direito social.

Mendel (2009, p. 29) argumenta que, “o direito de acesso à informação em posse de órgãos de governo constitui um direito humano fundamental, garantido pelo direito internacional”. Segundo Dallari (2005), os direitos humanos dizem respeito às necessidades essenciais da pessoa humana e são considerados fundamentais, pois sem eles o indivíduo não é capaz de se desenvolver e participar plenamente da vida. Para Hamelink (2005), os direitos humanos não devem ser assegurados sem o envolvimento dos cidadãos no processo de tomada de decisão. Assim, deve haver garantias aos cidadãos e cidadãs que fundamentem a participação nos assuntos da esfera pública, pois o gozo pleno desses direitos “movem o processo democrático para além da esfera política”. (HAMELINK, 2005, p.111)

Nesse sentido, o direito à informação funciona como um escudo que protege e garante o cumprimento dos demais direitos. Por isso, além do acesso o indivíduo deve possuir a capacidade de interpretar os dados informacionais, pois “o exercício de tal direito, está

condicionado às possibilidades de efetivo acesso à capacidade de entendimento da informação.” (SILVEIRA, 2001, p. 87).

Nesta perspectiva, deve haver mecanismo e diretrizes que fomentem e mantenham os indivíduos informados acerca dos objetivos e decisões do governo. Para tanto, Mendel (2009, p.24) assegura que “um governo aberto é a emanção do direito de saber”. Para que isso seja efetivado na prática, Dallari (2005, p. 97) esclarece que “o primeiro passo para se chegar a plena proteção dos direitos é informar e conscientizar as pessoas sobre a existência de seus direitos”, lhes possibilitando a capacidade de conhecimento e defesa. De acordo com as Ciências Jurídicas essas prerrogativas são asseguradas através do direito à proteção dos direitos, uma vez que estes são criados sob a égide de uma necessidade social, devendo ser instrumento de usufruto efetivo dos seres humanos, pois “um direito só existe realmente quando pode ser usado”. (DALLARI, 2005, p. 96). Dessa forma, o direito de acesso à informação é o princípio básico que norteia e fundamenta a geração e o conhecimento de outros direitos.

Com efeito, quando alguém não sabe que tem um direito ou dispõe apenas de informações vagas e imprecisas sobre ele, é pouco provável que venha a tomar alguma atitude em defesa desse direito ou que vise à sua aplicação prática. É preciso, portanto, que haja a mais ampla e insistente divulgação dos direitos, sobretudo daqueles que são fundamentais ou que se tornam muito importantes em determinado momento, para que o maior número possível de pessoas tome conhecimento deles. (DALLARI, 2005, p. 97)

Segundo Mendel (2009), o princípio subjacente que rege o direito à informação é o princípio da divulgação máxima, que reflete a premissa elementar de que o governo deve servir ao povo, sendo uma prerrogativa básica para constituição e promoção de governos abertos, nos quais os órgãos públicos promovem ativamente tal abertura. O autor sublinha que a adoção dessa prática insere os Estados no rol de padrões estabelecidos pela ONU, que estipula a criação de sistemas abertos e acessíveis, a fim de assegurar o direito da população de receber e requisitar informações.

Congregados, esses mecanismos podem fortalecer a democracia, coibir a corrupção, promover a transparência, a prestação de contas e a eficiência do governo, fomentar a participação pública, aumentando a “capacidade da população de esquadrihar o exercício do poder público”. (MENDEL, 2009, p. 148). O referido autor acrescenta que a série de mudanças paradigmáticas na sociedade da informação, a mudança do perfil da democracia e avanço das TICs, que dentre outras coisas, favoreceu ao cidadão comum a possibilidade de cobrar dos líderes os seus direitos e de contribuir com o processo decisório, participando

ativamente desse processo. Neste viés Mendel (2009, p. 4) afirma que, a participação efetiva dos cidadãos em todos os níveis está condicionada ao acesso à informação, inclusive de informações mantidas pelo governo. De sorte que a adoção do direito à informação é vital para o plano de desenvolvimento humano e democrático das nações.

Percebendo a importância desse direito para a configuração de um Estado democrático, criaram-se então diversos tratados internacionais e nacionais como a Declaração Universal dos Direitos do Homem de 1948, e a Constituição da República Federativa do Brasil, que estabelecem medidas para assegurar os direitos e as liberdades fundamentais dos cidadãos, no intuito de promover a participação democrática total e o progresso social. Perez e Menezes (2007) ressaltam a magnitude e relevância do papel da informação ao fundamentar os direitos básicos e vitais do indivíduo.

Mendel (2009, p. 162) defende que, “a importância do direito à informação ou do direito ao conhecimento constitui-se como um refrão cada vez mais constante nos discursos daqueles que trabalham com o desenvolvimento, da sociedade civil, de acadêmicos, da mídia e dos governos”.

Na Declaração Universal dos Direitos do Homem proclamada em Paris, na Assembleia Geral das Nações Unidas no ano de 1948, o artigo XIX, da referida declaração faz a seguinte ressalva: “Todo o homem tem direito à liberdade de opinião, de expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”. (ONU, 1948, p.9)

Comissão dos Direitos Humanos de 1999 da ONU resalta que “a gestão pública democrática devem figurar os seguintes direitos” (PNUD, 2004, p. 46):

- a) O direito a liberdade de opinião e de expressão, de pensamento, de consciência e de religião, de associação e de reuniões pacíficas;
- b) O direito de liberdade de investigar e de receber e difundir informações e ideias por qualquer meio de expressão;
- c) O império da lei, incluído a proteção jurídica dos direitos, interesses e segurança pessoal dos cidadãos e a equidade na administração da justiça, assim como a independência do Poder Judiciário;
- d) Direito do sufrágio universal e igual, assim como os procedimentos livres de votação e as eleições periódicas livres;
- e) O direito a participação política, incluindo a igualdade de oportunidade de todos os cidadãos para se apresentarem-se como candidatos;
- f) Instituições de governo transparente e responsáveis;
- g) O direito dos cidadãos de eleger seu sistema de governo por meios constitucionais ou outros meios democráticos;
- h) O direito de acesso em condições de igualdade, à função pública no próprio país.

Contudo, na carta magna brasileira, a Constituição da República Federativa do Brasil testifica no artigo 5º, XIV, do título III (Dos Direitos e Garantias Fundamentais) a seguinte prerrogativa: “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte necessário ao exercício profissional”. O inciso XXXIII do referido artigo prescreve que a disponibilização de informações por parte dos órgãos públicos é um direito de todos os cidadãos brasileiros. O trecho de tal inciso relata que:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestados no prazo da lei sob pena de responsabilidade, ressalvadas aqueles cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988)

Já o artigo 37º, tratará dos princípios que regem a administração pública dentre eles temos o da publicidade e da eficiência, sendo eles essenciais para a conjuntura que ordena a organização dos portais do governo eletrônico brasileiro e gestão pública de um modo geral para que haja transparência e lisura nos serviços e processos dos órgãos estatais.

No entanto, grande parte dos debates brasileiros acerca do direito de acesso à informação foram integrados na publicação da Lei Nº 12. 527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamentou o acesso à informação, subordinando os órgãos da administração pública direta e indireta a cumprirem as sanções determinadas por ela. A LAI é considerada um marco civil para a sociedade brasileira.

Segundo Moraes (2013), a LAI derivou da necessidade de regulamentação do artigo 5º, inciso XXXIII. Para o autor, a lei representa uma mudança de paradigma, pois a informação passa a ser definida como um bem público, possibilitando assim maior exercício cívico dos cidadãos brasileiros e a promoção da cultura do acesso em detrimento da do sigilo, que agora passa a ser exceção. Araújo et.al. (2013, p.75) compactuam dessa ideia: para eles, com a promulgação da presente legislação “abre-se a possibilidade de ampliação da participação do cidadão torna-se mais efetiva”.

Os tópicos *b* e *f* do documento formulado pela ONU assim como os artigos 5º e seus incisos e 37º da Constituição Brasileira e a publicação da LAI demonstram mais uma vez a importância da informação para a sociedade e para o governo, sobretudo na era dos e-govs¹⁰, pois a publicidade de atos da esfera pública em rede podem ampliar os níveis de transparência e interação da gestão pública com o cidadão, fazendo ecoar os princípios democráticos no gerenciamento do Estado. Além disso, direito de acesso à informação fomenta novas medidas

¹⁰ Forma abreviada de governo eletrônico, e-governo, governo digital, governo on-line e demais acepções que remetem ao mesmo conceito.

políticas que evidenciam a urgência do combate à exclusão social e digital como forma de integrar as minorias, garantindo assim a tutela dos seus direitos e a promoção da cidadania.

Portanto, o cumprimento dos princípios estabelecidos tanto pelos organismos internacionais, quanto pelos organismos nacionais acerca do direito de acesso à informação é uma questão de justiça. Para Oliveira (2008), a ideia de justiça estabelece as condições necessárias para que cada indivíduo torne-se partícipe de seu direito para que todos possam usufruir deles. Dessa forma, o direito de acesso à informação congrega uma série de outros direitos, sendo ele um vetor que pode direcionar o cidadão para a construção de uma sociedade civil informada e proativa, na qual eles possam expressar e exercer seus direitos de forma igualitária.

2.2.3 Cidadania ativa

O exercício da cidadania sempre esteve condicionado à participação política dos cidadãos na esfera pública. Segundo Cesar (2002, p. 17), a cidadania clássica oriunda da antiguidade Greco-Romana e prescreve que cidadãos são “somente aqueles que participam da gestão da cidade através do exercício dos direitos políticos, sem a intervenção de representantes”. Dallari (2005) afirma que na Roma antiga a cidadania estava associada também ao conceito de liberdade, só participavam da vida política e exerciam cargos públicos os cidadãos livres, havendo assim uma distinção entre cidadania e cidadania ativa. Logo, os cidadãos ativos eram aqueles que exerciam as atividades políticas e ocupavam postos da administração pública.

No Brasil Império, também havia a distinção entre cidadão ativo e passivo. Segundo Santos e Ferreira (2009), a Constituição de 1824 previa a diferenciação dos cidadãos com base nos critérios censitários que estabeleciam também diferentes graus no exercício dos direitos políticos. Para os autores a associação entre cidadania, liberdade e propriedade se torna a referência das desigualdades existentes entre os cidadãos que exerciam a cidadania ativa (livres e proprietários) e os cidadãos passivos, que embora fossem livres não possuíam propriedades, sendo acrescidos a estes critérios os não cidadãos, ou seja, aqueles que não eram livres e não eram proprietários. Assim, o princípio que regia a participação dos cidadãos estava associado à ideia de propriedade ou de poder aquisitivo somado à ideia de liberdade.

Com efeito, percebe-se que cidadania não é um conceito estático e está em constante construção, uma vez que os eventos históricos, políticos e sociais modelam e imprimem novas

características a este termo, que com o advento da Sociedade da Informação foi ampliado. De modo que, o ciberespaço constitui-se como um novo espaço público, oferecendo aos cidadãos a precípua oportunidade de relacionar-se com o Estado.

Neste contexto, o cidadão é visto como um agente que atua de maneira direta na tomada de decisão, exercendo assim a cidadania ativa. Para tanto, Nascimento e Moraes (2007) afirmam que atualmente a cidadania ultrapassou as fronteiras do Estado-Nação. Lévy (2011) sublinha que, a multimídia interativa do ciberespaço produz novos ambientes material, prático e mesmo simbólico, no qual os grupos humanos podem se comunicar.

Para Brito (2006), a comunicação pública interativa em rede, sobretudo através das TICs, ampliou as formas de participação do cidadão com o Estado, redefinindo o bojo de questões das agendas políticas que agora devem ver o cidadão como sujeito que integra o processo decisório.

Esse cenário dinamizou o conceito de cidadania, uma vez que o cidadão é visto como um parceiro que atua de forma ativa e estabelece conexões com o governo via eletrônica. Segundo o autor, a cidadania política ativa prevê a existência e a disponibilidade de canais de comunicação apropriados para que haja a participação cívica social e política dos cibercidadãos.¹¹ Brito (2006, p. 117) afirma que “os cibercidadãos atores políticos em potencial e hiperconectados, possuem a noção de que a comunicações interativas em rede (caso da Internet e dos celulares) podem influir nas relações de poder entre governantes e governados”.

Neste âmbito, o conceito de cidadania ativa está associado à participação efetiva dos cidadãos nos assuntos públicos, através do uso das TICs para fortalecer a relação governo-cidadão e estabelecer uma comunicação bidirecional avançada que estimule engajamento dos cidadãos no processo decisório.

Segundo a OCDE (2002), as TICs tornaram-se um importante recurso para os governos, podendo propiciar o estreitamento da relação governo-cidadão e viabilizar a participação ativa do cidadão na formulação de políticas, consultas públicas, influência na criação de leis, decretos, plebiscitos e referendos. Segundo a organização, essas relações são regidas pelo princípio da parceria entre os agentes populares e governamentais.

Para Nascimento e Moraes (2007), a cidadania ativa constrói um processo de cidadania reindicativa, a partir de baixo, ou seja, inicia-se no cidadão, participante elementar

¹¹ De acordo com Brito (2006, p. 117), “o jornalista Jonathan Katz, um dos escritores norte-americanos visionários da era digital, relatou em 1997 o surgimento do cibercidadão e a potencialidade de uma nova conversação social e política em rede”.

dos negócios políticos. Já Fonseca (2006, p. 259) acrescenta que pensar na cidadania significa ampliar direitos e criar espaços para valer esses direitos. Para a autora, essa ampliação está “intimamente ligada à função do Estado e das instituições sociais na formação de cidadãos ativo coparticipantes no governo”. Tal prática pode aprofundar o conceito de cidadania ativa e o exercício da mesma na sociedade.

Desse modo, poder-se-ia ampliar o conceito de cidadania ativa e ampliada que coloca os sujeitos no centro de sua própria história, com possibilidade de reforçar e recriar os valores sociais, políticos e morais da sociedade e da vida pública; estabelecer consenso de ordem mais democrática. (FONSECA, 2006, p. 259)

Percebe-se que as TICs possuem um potencial que pode facilitar e estreitar a participação ativa dos cidadãos por meio do acesso virtual na esfera pública. Entretanto, para que a cidadania ativa no ciberespaço seja efetiva faz-se necessário a superação dos dilemas dicotômicos brasileiros de exclusão social e exclusão digital que acentuam as desigualdades sociais, afetando a promoção da cidadania e o exercício da democracia, fazendo o Brasil retroceder aos anos em que o critério censitário definia a participação do cidadão.

Por isso, as diretrizes e os mecanismos políticos voltados para a inclusão social e digital são inalienáveis para o fomento à participação popular, pois o novo cidadão não é só um titular de direitos, mas é também um sujeito que exige a participação e intervenção no processo decisório. Portanto, os serviços online ofertados pelo governo devem integrar as demandas dos cidadãos.

2.3 GOVERNO ELETRÔNICO

A inserção das TICs na administração pública é um empreendimento que visa à integração de serviços públicos em um único ambiente para evitar que o cidadão percorra várias agências para resolver um problema, a fim de aumentar a eficiência, a transparência e o controle dos serviços públicos, modernizando assim a gestão pública através de um modelo mais flexível e descentralizado. Essas práticas fomentam o governo eletrônico.

Neste sentido, a presente seção versará sobre os elementos do conceito de governo eletrônico, o seu contexto histórico, os impactos e as ressonâncias dessa nova forma de gestão pública.

2.3.1 Conceito de governo eletrônico

A aplicação das TICs na administração pública, com o intuito de fornecer serviços informacionais ao cidadão no meio eletrônico e na web ocasionou uma mudança no “paradigma governamental”. (SILVA, 2013, p.101). Segundo a ONU (2012), as TICs são ferramentas de enorme potencial, podendo transformar o setor público para que haja eficácia, eficiência, transparência, *accountability*, acesso público aos serviços e a participação do cidadão. A reunião dessas medidas auxilia no entendimento e na caracterização do conceito de governo eletrônico¹², que de modo sintético diz respeito e inserção das TICs no setor público e a “provisão de produtos e serviços informacionais, pela internet nos três níveis de governo (federal, estadual ou municipal)”. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 181)

Já na perspectiva de Araújo et al. (2013, p.76);

O governo eletrônico é uma estratégia pela qual o Estado se utiliza das tecnologias (Internet, extranet, intranet e outras) com o objetivo fim de disponibilizar para a sociedade melhores condições de acesso à informação (dita como pública) e serviços governamentais, ampliando seus serviços e oferecendo oportunidades de participação da sociedade na construção da democracia.

Para Robredo (2005, p. 313), e-governo refere-se às atividades governamentais tanto do governo federal, quanto dos governos estaduais com todas as suas ramificações nas secretarias estaduais, prefeituras e entidades diversas, sejam elas da administração direta ou indireta, que se apoiam na tecnologia eletrônica e/ou são difundidas por meio dela.

Riecken (2010, p.298) argumenta que:

Desse modo o governo eletrônico configura-se como um veículo dinâmico de informações que permite operacionalizar o ciclo de prestação de informações e serviços com o uso da tecnologia da informação nos diversos níveis da administração pública, como coadjuvante no processo de organização e disponibilização de informações e de prestação de serviços, transparência pública e participação dos cidadãos nos planos e projetos governamentais.

Rover (2009) afirma que “o governo eletrônico é uma forma puramente instrumental das funções do Estado (Poder Executivo, Poder Legislativo e Poder Judiciário)” para efetivar os princípios do Estado Democrático de Direito através do uso das TICs como ferramentas de interação com os cidadãos e de prestação de serviços públicos. O autor descreve também outro conceito para o termo tratado, assim como o objetivo desse serviço de informação:

¹² Termos em inglês para o referido conceito: “*cyber government, e-gov, e-governance, electronic government, government on-line, online government*”. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 181)

O governo eletrônico é uma infra-estrutura única de comunicação compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a tecnologia da informação e da comunicação é usada de forma intensiva para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão. Assim, o seu objetivo é colocar o governo ao alcance de todos, ampliando a transparência das suas ações e incrementando a participação do cidadão. (ROVER, 2009, p. 95)

Segundo Arakaki (2008), o governo eletrônico é um fenômeno da Sociedade da Informação, ocasionando uma mudança no papel do Estado, que passa a se preocupar com a qualidade da prestação de serviços públicos e o cidadão passa a exigir a melhora no atendimento. A autora reforça que, embora o governo eletrônico seja forjado sob uma base tecnológica, o presente conceito suplanta essa perspectiva, pois envolve também os aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais. Nharreluga (2009, p. 147), compartilha essa ideia. Segundo ele, “o governo eletrônico (e-gov) constitui um reflexo da Sociedade da Informação (SI)”. Knight, Fernandes e Cunha (2007) bem como Chahin et al. (2004) possuem análises análogas a questão relatada pelos autores citados acima.

Muitos debates na literatura postulam que o conceito de governo eletrônico transcende a questão da tecnologia. Para Nharreluga (2009), a visão ampliada do termo e-gov está intrinsecamente associada ao fornecimento de serviços eletrônicos, a governança eletrônica e a democracia eletrônica, podendo ser entendido e interpretado sob estas três visões, permitindo que o conceito seja abordado como uma política pública, uma vez que ele possui uma dimensão simbólica do poder estatal baseado na informação.

A noção de e-gov, ao expressar uma estratégia estatal em torno da oferta de melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais e o nexo desta oferta com o mecanismo de participação e interação social, ressalta um grau de capacidade governativa do Estado, enfatizando, ainda a mediação da informação entre os diferentes agentes sociais envolvidos na referida estratégia. Sendo assim, vislumbra na perspectiva do e-gov, uma dimensão envolvendo a relação capacidade governativa e informação. Esta dimensão pode inscrever-se no domínio de estruturas e políticas de informação, bem como das condições que definem a governança informacional. (NHARRELUGA, 2009, p. 153)

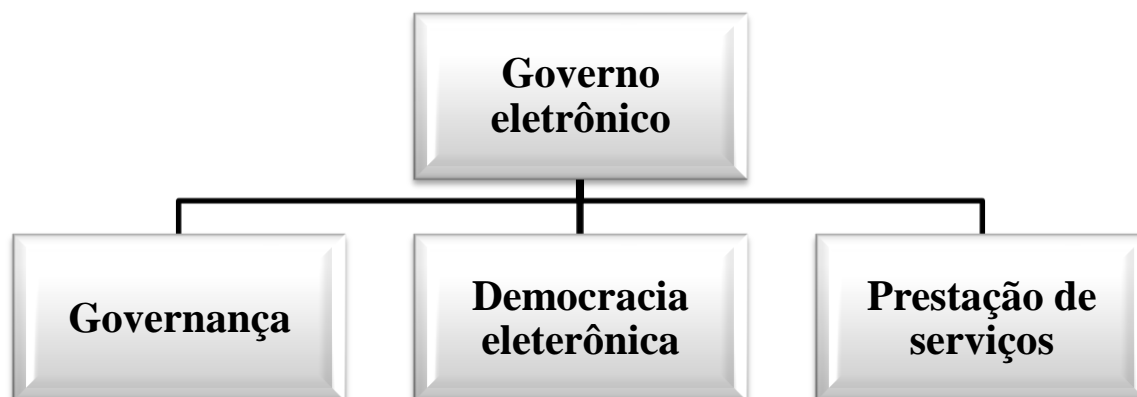
Neste sentido, Knight, Fernandes e Cunha (2007) argumentam que a ideologia que sustenta o conceito de governo eletrônico ultrapassa a perspectiva da prestação de serviços online. Segundo os autores, há a necessidade de concepções mais abrangentes e que reflitam as dimensões da governança eletrônica no setor público tais como:

- e-administração pública, associada à melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público com a utilização das TICs;
- e-serviços públicos, associada melhoria da prestação de serviço ao cidadão e à criação de novos canais digitais para o acesso e a entrega de serviços;

- e-democracia, associada ao uso das TICs para permitir maior participação do cidadão, mais ativa no processo de tomada de decisão. (KNIGHT; FERNANDES; CUNHA, 2007, p.520)

Segundo Chahin et al. (2004) esses princípios fundamentam o conceito de governo eletrônico ampliado, sendo explicados a partir da Figura 1:

Figura 1 Ampliação do conceito de governo eletrônico



Fonte: Adaptado de Chahin (2004, p. 314)

Diante de todas as definições elencadas, percebe-se que o governo eletrônico é um mecanismo de comunicação que está fortemente atrelado ao aspecto tecnológico. Todavia, esta não é a única característica que o configura, pois ele deve abarcar também os conceitos democracia, cidadania e equidade para que haja uma participação e uma interação ativa dos cidadãos de modo igualitário. Além disso, o conceito imprime uma série de princípios que evidenciam alguns dos deveres do Estado no que tange a promoção de governos abertos, eficazes e transparentes, resguardando assim o direito dos cidadãos de serem informados e se beneficiarem dos serviços públicos de qualidade.

2.3.2 Histórico do Governo Eletrônico

A trajetória de institucionalização e implantação do governo eletrônico está assentada sobre diversos mecanismos e ideologias tanto políticas como administrativas dos quais participam vários atores, no intuito de consolidar um modelo de governo com um viés mais eficiente e interativo, que utiliza as TICs para fomentarem um novo modelo de gerenciamento flexível, descentralizado, transparente e acessível. Assim, a presente seção discorrerá sobre os fatores que configuram a trajetória do governo eletrônico.

2.3.2.1 Reforma do Estado da década de 90

As tecnologias da informação e comunicação propiciaram uma nova configuração no cenário social, político e educacional, sendo o principal vetor de mudanças e paradigmas no âmbito deste processo.

O advento das TICs soma os imperativos que definem as novas formas de gerenciamento organizacional e a relação entre a empresa/organização e o cliente/usuário. A gestão do conhecimento e da informação, bem como o uso da inteligência competitiva e as novas formas de administração estratégica que se valem da informação como insumo para a tomada de decisões formam os pilares de um novo modelo de gestão que possibilita o alcance da eficácia e do sucesso, ou seja, a permanência no mercado.

Esse cenário provocou o novo ordenamento das empresas, que agora tendem a ser menos hierarquizadas e mais descentralizadas, optando pelo modelo de administração horizontal, dando vazão para a consolidação da ideia de comércio eletrônico (e-commerce). A nova forma de empreendedorismo administrativo foi lançada no mercado na segunda metade da década passada e serviu de inspiração para a Administração pública na implantação do governo eletrônico (e-gov). Diniz et al. (2009) ressaltam que a partir desse fato, o uso das TICs abrangeu diversos níveis do governo.

O histórico do governo eletrônico, disponibilizado em sítio oficial estabelece que:

O desenvolvimento de programas de Governo Eletrônico tem como princípio a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais. (BRASIL, 2013b)

Paula (2005) pontua que essa reinvenção do governo baseou-se no movimento gerencialista e na cultura *management*, que transpõem os princípios do setor privado para o setor público. A autora ressalta que esta é uma tendência comum na gestão pública dos Estados Unidos. Ainda segundo a autora, esse modelo adota a fixação de ideias de eficiência e empreendedorismo, fazendo críticas à burocracia, promovendo a competição entre os prestadores de serviços públicos, no intuito de criar um governo empreendedor, gerencial e flexível para que haja transparência e controle de atividades públicas por parte da comunidade, fortalecendo a relação do governo com os seus clientes¹³, ou seja, os cidadãos.

¹³ Atualmente a política de governo eletrônica adota o termo cidadão-usuário, deixando de usar o conceito cliente, por entender que este como termo oriundo do neoliberalismo, não abarca os interesses da coletividade. Para maiores informações sobre o assunto ver *seção 2.3.4*.

Entretanto, esse não é o único fator que influenciou a criação do Programa de Governo Eletrônico brasileiro. Nos anos de 1990 a ideologia neoliberal foi o paradigma que norteou a reforma do Estado brasileiro e definiu novos rumos para a Administração Pública, a fim de aumentar os níveis de transparência, eficácia e eficiência dos serviços oferecidos pelo governo. Segundo Diniz et.al (2009), esse movimento baseou-se em princípios gerenciais voltados a resultados, eficiência, governança e orientação da gestão pública para as práticas de mercado.

No início dos anos 90, quando estava em curso uma nova reforma do Estado brasileiro – apoiada na ideologia neoliberal – foram definidos os princípios do e-Gov: alterações de processos de trabalho para ampliar a eficiência e eficácia dos serviços oferecidos; promoção da integração entre órgãos governamentais buscando agilidade nos processos decisórios; aproveitamento do conhecimento acumulado nos vários órgãos governamentais; e finalmente, a satisfação do cidadão, usuário dos serviços prestados pelo governo. (ANJOS e EZEQUIEL, 2011, p. 60)

Esse novo modelo de gestão pública foi proposto durante o governo de Fernando Henrique Cardoso pelo então ministro Luiz Carlos Bresser Pereira do extinto Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado (MARE) com o objetivo de reinventar a forma de gerenciamento do Estado, sobrepujando o estilo burocrático para a administração pública gerencial que estivesse centrado nos resultados e não no processo, devendo haver, portanto, a implantação de um modelo descentralizado e flexível.

Segundo Bresser-Pereira (2006, p. 28), “a administração pública gerencial emergiu na segunda metade deste século como resposta à crise do Estado, como modo de enfrentar a crise fiscal” a fim de reduzir os custos e tornar a administração mais eficiente, que responda as necessidades cidadão-cliente¹⁴ e ofereça serviços públicos de melhor qualidade, no qual a boa governança aprimore a democracia através da ampliação da participação e do relacionamento com a coletividade. Acerca desse cenário, Paula (2005, p. 125) argumenta que, “a nova administração pública emergiu como modelo ideal para o gerenciamento do Estado realizado pela aliança social-liberal, quanto pela sua suposta ruptura com o modelo burocrático de administração”.

Neste âmbito, o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado de 1995 estipulava diversas estratégias para efetivar a modernização da gestão pública ágil e eficiente dentre elas destaca-se a utilização da tecnologia da informação como ferramenta elementar na implantação dos programas da reforma. Para tanto, o referido documento previa a criação de um projeto que visava a criação de uma moderna rede de comunicação de dados, que interligasse a administração pública de forma ágil e segura, permitindo o compartilhamento e

¹⁴ Ver seção 2.3.4.

intercâmbio de informação entre as instituições públicas. Esse projeto foi denominado de Rede Governo.

Segundo Medeiros (2004, p. 242), o projeto do sítio Rede Governo, constava no orçamento de 2001, como um dos integrantes do Programa “Gestão Pública Empreendedora”, passando a incorporar no ano de 2002 o programa de Governo Eletrônico. Dessa forma, Chahin et al. (2004) argumentam que o contexto da reforma administrativa criou relevantes ações de informática e de sistemas de informação, ganhando notoriedade na agenda prioritária do governo federal, dando vazão para criação de todo o marco legal e normativo que influenciou as políticas de governo eletrônico tanto nos estados quanto nos municípios.

Vale ressaltar também que os conceitos de eficiência, transparência, “ambiente sem papel, processos automáticos, canais de comunicação, foco no cliente, processamento em tempo real, integração na linha e dependência da tecnologia¹⁵” são algumas das características do governo eletrônico e que estão fortemente associadas às diretrizes propostas e executadas pela Reforma do Aparelho do Estado.

Portanto, percebe-se que, a ideologia oriunda do setor privado e a Reforma do Aparelho do Estado no ano de 1995 são os vetores que contribuem para a concepção e institucionalização do governo eletrônico através de leis, decretos e outros artifícios de cunho oficial com o objetivo de consolidar e validar essa nova ferramenta de comunicação e interação do Estado com o cidadão.

2.3.2.2 Leis e decretos: institucionalização do governo eletrônico

Sob a égide das ideias discutidas na seção anterior (*seção 2.3.2.1*), é criado no ano 2000, o governo eletrônico a partir do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000 que instituiu o Grupo de Trabalho Interministerial (GTI) para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas de interação eletrônica.

Ainda no mesmo ano, o desdobramento dos princípios estabelecidos pelo referido decreto ofertou ao Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) que foi formalizado através da Portaria da Casa Civil nº 23 de 12 de maio de 2000. De acordo com Brasil (2013b), o grupo atuou na estruturação do programa da Sociedade da Informação do Ministério de Ciência e Tecnologia. “O trabalho do GTTI concentrou esforços em três linhas do programa: universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada”.

¹⁵ Dias (2006, p.20-23) detalha cada uma dessas características em seu estudo.

A atuação do grupo, as inovações e as diretrizes propostas pelo GTTI de interatividade do governo com o cidadão contribuíram para o lançamento do Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, que dentre os assuntos contemplados, aborda a informatização de operações internas e de serviços prestados pelo governo através do uso das TICs em seu escopo de atuação. Chahin et al. (2004, p. 35) confirmam que o referido decreto “foi inserido na política do governo brasileiro de lançar as bases para criação de uma nova sociedade digital e suas ações coadunaram-se com as metas do programa Sociedade da Informação”. Para os autores, o GTTI foi o vetor que facilitou a busca dos objetivos do referido programa.

No dia 13 de junho de 2000, foi lançado o decreto de nº 23 de 3.505 que instituiu a política de segurança da informação nos órgãos da administração pública. Segundo Chahin (2004, p.35), o decreto citado “instituiu formalmente o Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI), constituído por representantes de 12 ministérios, no âmbito do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência da República”.

Dando seguimento ao Programa de Governo Eletrônico no Brasil foi instituído o decreto de 18 de outubro de 2000, que criou no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê do Governo Eletrônico (CEGE) no intuito de criar políticas e estabelecer diretrizes que auxiliassem a implantação do e-gov como instrumento de cidadania. Para Conti e Kithara (2007, p. 345), a criação do GEGE representa “um dos primeiros esforços do governo federal no sentido da integração de redes da administração pública”, no intuito de otimizar o uso e capilarização da infraestrutura nacional, dentro da política de governo eletrônico como parte da estratégia de inserção do Brasil na sociedade da informação.

No ano de 2002, em comemoração aos dois anos do Programa do Governo Eletrônico, a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG), com a colaboração dos membros do Comitê Executivo, publicou um documento de avaliação das atividades executadas pelo projeto durante o período. Diniz et al. (2009), pontuam alguns tópicos dos serviços e informações prestados ao cidadão quantificando cada um destes.

A proposta partiu da existência de um amplo conjunto de serviços na internet e de um portal único de serviços e informações ao cidadão, denominado Rede Governo. A proposta procurou priorizar a incorporação das novas tecnologias da informação aos processos administrativos do governo e à prestação de serviços ao cidadão. Inicialmente, foram implantados no portal Rede Governo, no final de 2001, cerca de 1.350 serviços e 11 mil tipos de informações disponíveis. “No final de 2002, o número de serviços já tinha crescido para

cerca de 1.700, com aproximadamente 22 mil links de acesso direto a serviços e informações de outros websites governamentais”. (DINIZ et al., 2009, p. 36)

Chahin et al. (2004, p. 35) ressaltam que o portal Rede Governo passou a ser chamado posteriormente de portal de e-gov e oferecia diversos serviços ao cidadão através da Internet. Os autores assim como ArakaKi (2008, p.19-20) destacam alguns desses serviços:

- Entrega de declaração do Imposto de Renda;
- Emissão de certidões de pagamentos de impostos;
- Divulgação de editais de compras governamentais;
- Cadastramento de fornecedores governamentais;
- Acompanhamento de processos judiciais;
- Acesso a indicadores econômicos e sociais e a dados do censo
- Prestação de informações sobre aposentadorias e benefícios da previdência social;
- Envio de mensagens pelos Correios, por meio de quiosques públicos;
- Informações sobre programas do governo federal.

A publicação de decretos, portarias e leis que buscava regulamentar as atividades e aperfeiçoar os portais do governo eletrônico, não parou por aí. No ano de 2003 criou-se então, o Decreto de 29 de outubro de 2003, que instituiu oito Comitês Técnicos do CEGE para atuar no apoio e serviço direcionando-se com base nos seguintes aspectos (BRASIL, 2013b):

- Implementação do Software Livre;
- Inclusão Digital;
- Integração de Sistemas;
- Sistemas Legados e Licenças de Software;
- Gestão de Sítios e Serviços On-line;
- Infra-Estrutura de Rede;
- Governo para Governo - G2G;
- Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

Tal fato possibilitou a criação no ano de 2004 do Departamento do Governo Eletrônico, através do Decreto de nº 5.134, de 07 de Julho de 2004 com intuito de regulamentar e instituir um padrão de intercâmbio e interoperabilidade das informações públicas divulgadas nos portais do e-gov.

Em julho de 2005 é lançado o Decreto nº 5450, com o intuito de regular as “compras da Administração Pública Federal, tornando obrigatório o uso do pregão nas compras de bens e serviços comuns”, devendo optar preferencialmente pela forma eletrônica.(BRASIL, 2013b)

Entretanto, a legislação que é um marco no processo de busca pela transparência é a Lei nº 12.527, de 18 de outubro de 2011 ou Lei de Acesso à Informação (LAI), como ela é mais conhecida. De acordo com a Cartilha de orientação ao cidadão, lançada pela Câmara dos Deputados, representa um grande avanço na trajetória democrática brasileira. Acerca da LAI o referido documento faz o seguinte relato:

A Lei regulamenta o direito à informação garantida pela Constituição Federal, obrigando os órgãos públicos a considerar a publicidade como regra e o sigilo como exceção. São seus objetivos, portanto, fomentar o desenvolvimento de uma cultura de transparência e o controle social na administração pública. Para isso, a divulgação de informações de interesse público, ganha procedimentos, a fim de facilitar e agilizar o acesso por qualquer pessoa, inclusive com o uso da tecnologia da informação. (BRASIL, 2012, p. 5)

Outra legislação que faz menção à atuação do poder público na rede é a Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014, denominada como lei do Marco Civil da Internet no Brasil, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para uso da Internet no Brasil. O quarto capítulo da referida lei normatiza questões como: o desenvolvimento da internet no Brasil, tanto na União quanto nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios, estipulando mecanismos de governança multiparticipativa, transparente e democrática, a promoção da inclusão digital como ferramenta para redução das desigualdades existentes no acesso e no uso das TICs. Além disso, a lei aborda assuntos como a acessibilidade e a facilidade de manuseio dos serviços do governo eletrônico como forma de fortalecer a participação social nas políticas públicas. Segundo, o texto da referida legislação, as aplicações realizadas pelo governo na internet deve integrar essas discussões.

Percebe-se que há um arcabouço legislativo que envolve o tema governo eletrônico. Portanto, para fins de síntese elencou-se os procedimentos já mencionados e também os demais decretos, leis e medidas provisórias que se referem a esse tema no Quadro 4, que enumera os aspectos normativos do governo eletrônico. Para tanto, cada legislação está acompanhada do link da base LexML, que disponibiliza informações jurídicas e legislativas.

Quadro 4- Aspectos normativos do Governo Eletrônico

Tipo	Descrição
Leis e Medidas Provisórias	Medida Provisória nº 2.200-2 - Institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, e dá outras providências. http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:medida.provisoria:2001-08-24;2200-2
	Lei nº 12.527 de 18 novembro de 2011- Lei de Acesso à Informação- Regula o direito e acesso à informação no Brasil. http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:2011-11-18;12527
	Lei nº 12.686 de 12. 18 de julho de 2012- Normatiza a divulgação de documentos institucionais produzidos em língua estrangeira, nos sítios e portais da internet mantidos por órgãos e entidades públicos. http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:2012-07-18;12686
Decretos	Decreto nº 3.294 de 15/12/1999- refere-se à institucionalização do Programa SocInfo; http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:1999-12-15;3294
	Decreto Presidencial de 3/04/2000 – Institui o Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as formas eletrônicas de interação. http://www.lexml.gov.br/busca/search?keyword=Decreto%20Presidencia%20de%203%20de%20abril%20de%202000
	Decreto de 18/10/2000- refere-se às competências do CEGE. http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2000-10-18;seq-sf-2
	Decreto de 04/12/2001- Cria, no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), o Subcomitê da Rede Brasil.gov, e dá outras providências. http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2001-12-04;seq-sf-0
	Decreto de 15/03/ 2002- Altera o Decreto de 18 de Outubro de 2000, que cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE). http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2002-03-15;seq-sf-0
	Decreto de 21/06/2002- Acresce inciso ao art. 2º do Decreto de 18 de outubro de 2000, que cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE).

Tipo	Descrição
	http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2002-06-21;seq-sf-0
	Decreto 29/10/2003- Refere-se aos Comitês Técnicos do GEDE. http://www.lexml.gov.br/busca/search?keyword=Decreto+de++29+de+outuro+de++2003
	Decreto de 15/09/2011- Institui o plano nacional de governo aberto e dá outras providências. http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2011-09-15;seq-sf-0
	Decreto nº 7.724, de 16/05/2012- “Regulamenta a Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição”. (BRASIL, 2013c) http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2012-05-16;7724
	Decreto nº 7.903 4/02/2013- Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal de equipamentos de TIC que menciona http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2013-02-04;7903

Fonte: Adaptado de Medeiros (2004, p. 36) e atualizado através das informações disponíveis no sítio do governo eletrônico (www.governoeletronico.gov.br) e no sítio da Rede LexML. (www.lexml.gov.br)

A legislação que versa sobre o governo eletrônico ou que faça menção acerca deste é de fundamental importância, uma vez que congrega os princípios constitucionais de promoção e garantia dos direitos de acesso à informação, à participação e à cidadania, como também o aperfeiçoamento regulação do gerenciamento da administração pública e a qualidade dos serviços públicos ofertados no meio eletrônico. Entretanto, se todos esses mecanismos não forem devidamente executados, a axiologia desses discursos não suplanta o campo das ideias, sendo o cidadão a maior vítima de tal incoerência.

Portanto, o e-gov. deve promover, ampliar e facilitar a interação e o uso das informações governamentais por parte dos cidadãos, “aperfeiçoando o processo de formulação e implantação de políticas públicas” (ALONSO; FERNEDA; BRAGA, 2011, p.17)

2.3.2.3 Criação do padrão de interoperabilidade e acessibilidade

A transmissão da informação assim como a interoperabilidade dos dados depende da normalização dos mesmos, sendo esta uma premissa inalienável para a atividade de recuperação da informação. Mey e Silveira (2009, p. 150) chamam a atenção para este fato, sendo enfáticas ao afirmarem que “sem padrão não há recuperação”. Assim, a criação de normas e padrões que configuram um dado sistema de informação é de fundamental importância para o intercâmbio e o compartilhamento de informações.

Riecken (2008) ressalta que os modelos e padrões de interoperabilidade são uma questão de relevância salutar para a Administração Pública e suas diversas instâncias e níveis de governo. Segundo Knight, Fernandes e Cunha (2007), a interoperabilidade se mostra uma condição vital. Essa premissa é válida também para o governo eletrônico. Para tanto os autores afirmam que:

Nesse contexto, a interoperabilidade de tecnologia, processos, informações e dados é condição vital para o provimento de serviços de qualidade e dados é a condição vital para o provimento de serviços de qualidade tornando-se premissa para governos em todo o mundo, como fundamento para os conceitos de governo eletrônico, o e-gov. A interoperabilidade permite racionalizar investimentos em TICs, por meio de compartilhamento, reuso e intercâmbio de recursos tecnológicos. (KNIGHT; FERNANDES; CUNHA, 2007, p. 668)

Dessa forma, no ano de 2004 é “publicada a primeira versão do documento: Padrões de Interoperabilidade em Governo Eletrônico (e-Ping) - hoje na versão de 2010”. (BRASIL, 2013b). A e-Ping possui também um documento de referência que discorre (versão 2014) sobre toda a conjuntura, elementos, gestão e atores dos órgãos públicos que formulam essa arquitetura, que caracteriza o padrão de interoperabilidade do governo eletrônico. Segundo Brasil (2014, p.12) os órgãos fomentaram a e-Ping formam os seguintes:

- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/ MP);
- Instituto Nacional de Tecnologia, da Presidência da República;
- Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), empresa pública ligada ao Ministério da Fazenda.

Segundo Knight, Fernandes e Cunha (2007), a arquitetura e-Ping baseou-se na experiência de outros países e o principal propósito desse padrão é o estabelecimento de políticas e especificações técnicas que permitam a prestação de serviços eletrônicos de qualidade à sociedade. “A arquitetura e-Ping possibilita a integração e torna disponíveis

serviços de forma íntegra, segura e coerente, permitindo obter melhores níveis de eficiência no governo” (KNIGHT; FERNANDES; CUNHA, 2007, p. 679)

Atualmente a e-Ping é obrigatória para os órgãos do Poder Executivo. Tal prerrogativa foi instituída pela portaria SLTI/MP nº 5, de 14 de julho de 2005. Entretanto, a adesão aos padrões da política da e-Ping se dá de maneira voluntária para os outros órgãos do governo, sejam eles estaduais ou municipais. Segundo Brasil (2013b), a cobertura da e-Ping esta segmentada nas seguintes áreas:

- Interconexão;
- Segurança;
- Meios de Acesso;
- Organização e intercâmbio de informações;
- Áreas de integração para o governo eletrônico.

Já o Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (e-Mag) que foi normatizado pela Portaria da SLTI/MP nº 3, de 07 de maio de 2005 tem a finalidade de promover a acessibilidade dos portadores de deficiência aos portais do e-gov. O referido modelo pretende ser um mecanismo orientado para o cumprimento das metas estipuladas pelo governo de universalizar o acesso à informação e interagir com os cidadãos de modo equânime.

Outro formato utilizado é o Padrão de Metadados para o Governo Eletrônico (e-PMG). O seu desenvolvimento se deu com base no padrão Dublin Core (DC) do Dublin Core Metadata Initiative (DCMI). (BRASIL, 2010a, p. 4). O e-PMG foi criado para facilitar o gerenciamento e a recuperação da informação e viabilizar a interoperabilidade entre os sistemas e os sítios da Web, tornando os mecanismos de busca de informações governamentais mais eficientes.

Kinight, Fernandes e Cunha (2007) sublinham que, o desenvolvimento de padrões de interoperabilidade, intercâmbio, acessibilidade, interface, organização e conteúdo e canais de atendimento são atividades estratégicas do governo eletrônico e estimula o desenvolvimento de serviços públicos orientados ao cidadão. Por isso, os autores consideram que a formulação de instrumentos que viabilizem a institucionalização ou a implantação desses dispositivos auxilia na evolução do e-gov.

Dessa forma, a adoção de padrões estimula o desenvolvimento de serviços públicos mais eficientes, agregando valor às atividades de recuperação da informação e às necessidades dos distintos usuários do governo eletrônico, sejam estes o próprio governo ou cidadão-usuário.

2.3.2.4 Atores envolvidos na criação do e-gov.

Toda política pública ou qualquer outro instrumento político sofre interferência e pressões tanto por parte do próprio governo, quanto por parte de alguns grupos ou cidadãos mais engajados que atuam como coparticipantes dos assuntos referente ao Estado.

Segundo Alonso, Ferneda e Braga (2011, p. 14) “a elaboração de políticas públicas é um processo que envolve muitos atores, interagindo ao longo de várias fases em diversas arenas, formais e informais”. Os autores afirmam que as decisões e ações políticas funcionam como um grupo sem unidade, sobre o qual diversos atores sociais, sejam eles do âmbito público ou privado, interferem em vários níveis.

No caso do governo eletrônico não foi diferente. Além das ideologias que o fundamentam, o mecanismo envolveu a participação de atores da esfera pública e da esfera civil. O projeto contou com a participação do setor público, do terceiro setor, da iniciativa privada e das instituições acadêmicas. Medeiros (2004) descreve cada um dos envolvidos na implantação do governo eletrônico, conforme explicitado no Quadro 5:

Quadro 5- Principais organizações envolvidas

Setor Público	Casa Civil da Presidência da República; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG); Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI); Ministério da Ciência e Tecnologia; Ministério das Comunicações; Instituto Nacional de Tecnologia (ITI); Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro).
Terceiro Setor	ONGs (especialmente aquelas que atuam com a inclusão digital); Associação de usuários de serviços de informática; Associações sem fins lucrativos representativas de processamento de dados (públicas e privadas), da indústria e do comércio.
Iniciativa Privada	Fornecedores de Software; Fornecedores de hardware para infraestrutura da Internet; Prestadores de Serviços em TIC; Consultorias organizacionais
Setor Acadêmico	Instituições de acadêmicas

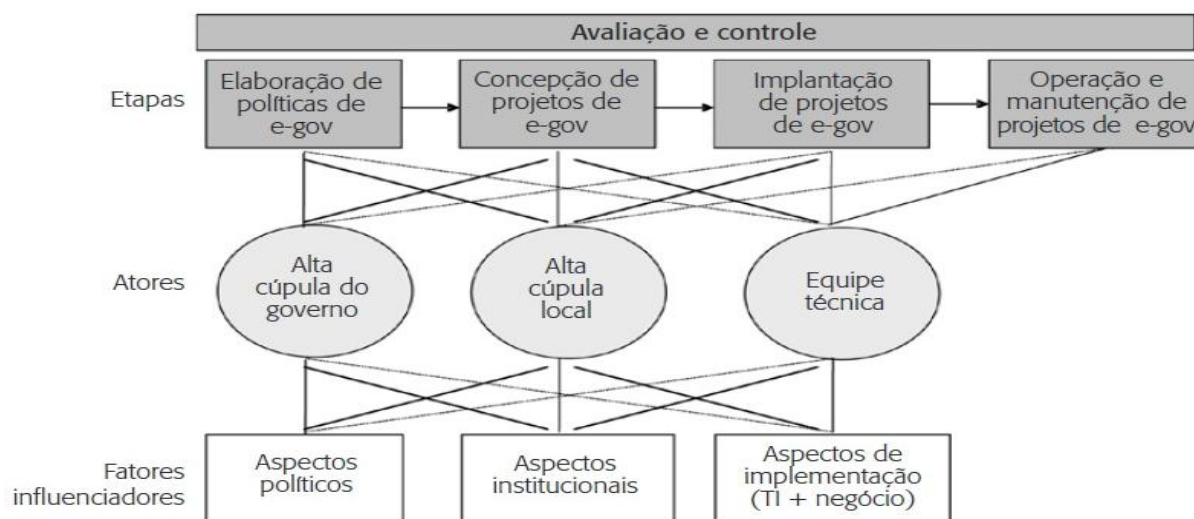
Fonte: Medeiros (2004, p. 36)

Diniz et al. (2009, p. 31) também relatam quais foram os atores que participaram do projeto e-gov. Mas diferentemente de Medeiros (2004), os autores se atem àqueles que são considerados os “elementos centrais do processo de construção e legitimação de projetos” de governo eletrônico. Segundo eles, o projeto considera a participação interativa e colaborativa de três níveis principais de atores na implantação do e-gov que são compostos pela alta cúpula do governo, alta cúpula local e equipe técnica:

- **Alta cúpula** do nível estratégico do governo- representada pelos sujeitos da alta representatividade do poder público e são responsáveis pela concepção das diretrizes e políticas públicas compõem a maioria dos atores da área governamental, porém é comum encontrar representantes de organizações privadas e da sociedade civil;
- **Alta cúpula local** é composta de dirigentes de instituições ou do nível executivo ligadas às áreas-fim e áreas-meios da administração. São eles geralmente bastante envolvidos no processo de concepção e acompanhamento dos projetos de governo eletrônico e representam o nível intermediário, responsável pelo encaminhamento das pendências dos grupos técnicos implementadores;
- **Equipe técnica**- representam a equipe que detém os conhecimentos técnicos para detalhamento e implementação do projeto, tanto da área de TIC quanto na de negócios. As empresas de processamento de dados governamentais, assim como técnicos de órgãos públicos compõem esse grupo. (DINIZ et al., 2009, p. 32, grifo nosso)

Com efeito, Diniz et al. (2009, p. 28) propõem um “modelo de referência para estudo e análise de e-gov”. Para os autores, esse modelo auxilia na compreensão dos fatores históricos, as etapas do processo, os aspectos influenciadores que interferem na projeção do programa e-gov. O modelo proposto pelos referidos autores está representado na Figura 2:

Figura 2 Modelo de referência e análise de e-gov



Fonte: Diniz et al. (2009, p. 28)

O conhecimento dos atores envolvidos na projeção do governo eletrônico é um quesito essencial, pois permite o entendimento das articulações políticas que fundamentam esse projeto, como também do grau de participação e da interação sociais que evidenciam esse processo, do qual podemos inferir que os setores estratégicos do governo compõem de modo majoritário a tomada de decisões e subentende-se também que a sociedade civil necessita de maior engajamento no fomento de projetos e políticas públicas cujo alvo é o cidadão.

Dessa forma, Araújo et.al. (2013) argumentam que, a gestão deve começar e terminar no cidadão, por isso a participação sociopolítica é a dimensão equalizadora que permite o debate de assuntos referentes à governança. Portanto, Alonso, Ferneda e Braga (2011), ressaltam que participações de todos os interessados diretos e indiretos permitem a manifestação clara e transparente dos meios para realização de mecanismos e diretrizes políticas.

2.3.3 Possíveis interações entre os atores envolvidos

Toda ação do governo eletrônico é norteada com base nas interações que este pode promover tanto junto ao cidadão, quanto na própria gestão governamental e a relação deste com os seus fornecedores. Segundo Araújo (2012), a interação é uma ação recíproca, sendo este um conceito-chave para o entendimento e para o estudo de usuários e também para o comportamento informacional. As relações evidenciadas entre governo eletrônico e os seus parceiros visam, sobretudo a participação interativa, uma vez que este é um dos mecanismos que foi concebido para ampliar os mecanismos de integração entre o Estado e o cidadão. Por isso, as transações no ciberespaço estimulam a comunicação entre os diversos atores do e-gov.

Assim, grande parte da literatura como em Chain et al. (2004); Dias (2006); Medeiros (2004); Riecken (2008); Rover (2009); Takahashi (2000) e United Nations (UN) (2005, 2012) pontuam algumas das interações que são configuradas no cenário do governo eletrônico. Segundo as análises desses autores e organização, as possíveis interações são:

G2C (governo para cidadão) - diz respeito à interação prioritária do governo eletrônico, pois o fortalecimento da relação Estado/cidadão, bem como a promoção da e-democracia e da cidadania ativa dependem da execução e ampliação de serviços e informações que atendam às necessidades do cidadão e lhe dê a oportunidade de participar da tomada de decisões. Assim outra interação pode ser estabelecida **C2G** (cidadão para

governo). Segundo Lévy (2007, p.62), “o acesso a informações em tempo real e a comunicação interativa pode se revelar muito útil entre as mãos de todos os cidadãos”.

G2G (governo para governo) – Segundo Dias (2006, p. 27), “diz respeito ao compartilhamento e gestão de informações entre agências governamentais das esferas federal, estadual e municipal”, no intuito de promover um atendimento público ágil e eficiente através da integração de todas as esferas do governo. Almeida (2013) compactua dessa ideia e pontua algumas das vantagens da relação G2G:

A elaboração de sistemas de informação governamentais com acesso à administração financeira e orçamentária, contas públicas, dados sobre os poderes legislativo, executivo e judiciário são alguns dos exemplos daquilo que a G2G pode desenvolver. (ALMEIDA, 2013, p.22)

G2B (governo para fornecedores) - diz respeito à interação estabelecida entre o governo, as empresas ou fornecedores quando realiza compra, contratações ou vendas de bens públicos ou de serviços para favorecer a sociedade. Segundo Dias (2006), essas transações são realizadas por meio de processos licitatórios na Internet, denominados como pregão eletrônico. Riecken (2008, p.253) pontua que os portais de pregão eletrônicos mais conhecidos são o “COMPRASNET e a Bolsa Econômica de Compras (BEC), do governo de São Paulo”.

As relações **G2C**, **G2G** e **G2B** compõem de forma sintética as principais interações existentes no âmbito do governo eletrônico. Estas por sua vez podem alavancar a dimensão dos serviços públicos ofertados no meio eletrônico, aumentando assim os potenciais benéficos do e-gov como: “o estabelecimento de novas relações entre o governo e a sociedade, um governo mais eficiente e a melhoria na prestação de serviços e dos canais de comunicação e de atendimento ao cidadão”, desenvolvendo espaços públicos colaborativos e interativos. (DIAS, 2006, p. 23-25)

Entretanto, Rover (2009, p. 95) avalia que as categorias **G2G** e **G2B** “ainda são as responsáveis pela maior parte dos investimentos feitos”. Isso demonstra que embora a interação **G2C** ou o desdobramento dessa a **C2G** seja em teoria a principal meta do governo eletrônico, em termos práticos ele necessita avançar para que o potencial interativo dessas relações alcance todos os brasileiros.

Nesse contexto, a UN (2012) enfatiza que a interação G2C deve ser o foco do governo eletrônico, uma vez que as informações disponibilizadas para o cidadão devem ser utilizadas inclusive pelos servidores públicos das diversas instâncias do governo. Para tanto, é necessário que haja de fato a integração e a universalização dos serviços e do acesso à

informação como forma de alavancar a relação G2C e a C2G para que a participação, a e-democracia e a cidadania ativa não sejam apenas conceitos associados ao governo eletrônico, mas algo presente nas ações do cidadão e também do governo.

2.3.4 Cidadão- usuário ou cidadão-cliente: mudança semântica

Desde a Reforma do Aparelho do Estado de 1995, os princípios neoliberais passaram a nortear as políticas de governo e também a literatura que, ao tratar à temática: governo eletrônico, via a cidadão como cliente, sendo este o foco para o fornecimento de serviços e produtos. Mas, por haver divergências acerca da adoção de tal semântica, a atual diretriz política do governo eletrônico adota o termo cidadão-usuário por entender que os direitos sociais e políticos são coletivos e não individuais. Assim o termo “cliente” seria inapropriado já que este não está associado à coletividade.

A política de governo eletrônico do governo brasileiro abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão-usuário antes de mais nada como “cliente” dos serviços públicos, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. O deslocamento não é somente semântico. Significa que o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade. (BRASIL, 2013a)

Anjos e Ezequiel (2011, p. 61) argumentam que a mudança de nomenclatura se deu em virtude das críticas remetidas ao governo. Segundo os autores, a adoção do termo cidadão-cliente refere-se “aos usuários das transações governamentais, numa tentativa de transformar os serviços públicos oferecidos ao cidadão em produto”, num discurso que favorecia, sobretudo, o processo de privatização.

Rover (2009, p.94), também faz ressalva acerca do tratamento do cidadão como cliente. Segundo o autor, as empresas valorizam quem consome mais. O governo, no entanto, não deve basear-se na capacidade de consumo das pessoas, uma vez que deve haver uma preocupação especial com aqueles que estão à margem do processo social e econômico.

Mesmo a literatura que versa sobre os aspectos inerentes ao conceito cidadão-cliente faz algumas ressalvas. Dias (2006) esclarece que qualquer ação das instituições governamentais que estimulam a participação dos usuários na avaliação dos serviços públicos deve encará-los não só como clientes, mas também como cidadãos, uma vez que a estes são

assegurados uma série de direitos, inclusive o direito aos serviços públicos e a participação na gestão governamental.

Embora a semântica relativa o termo cidadão-cliente tenha sido deslocada para cidadão-usuário, o governo eletrônico ainda não conseguiu cumprir algumas de suas diretrizes principais como a promoção da cidadania e a integração social e digital de grande parte dos cidadãos no cenário sociopolítico e socioeconômico.

Nesse sentido, Riecken (2010) enfatiza que o foco no cidadão ainda não é uma realidade para muitos brasileiros, pois a administração pública ainda não consolidou de forma isonômica a prestação de serviços, como a garantia dos direitos humanos: educação e saúde. Segundo a autora, a associação desses fatores pode gerar também a exclusão digital.

Assim Cunha, Anneberg e Agune (2007, p. 567) constataam que “a visão estratégica sobre a prestação de serviços parte do foco no cidadão”. Por isto, o governo deve ampliar a disponibilização eletrônica de serviços por variados canais de atendimento, nos quais a informação esteja completa e atualizada.

Dessa forma os serviços públicos eletrônicos devem ser prestados com exímia qualidade e eficiência, de modo a estimular não só o acesso a esses, mas também a participação efetiva dos cidadãos-usuários, pois segundo Rover (2009, p. 94), “os governos são monopólio em seus territórios geográficos o que vale dizer que os clientes não podem simplesmente escolher outro fornecedor”.

Daí a relevância da geração de serviços públicos e informacionais orientados aos cidadãos e de políticas que promovam a participação, a democracia e a cidadania, já que o Estado é o principal provedor da nação.

2.3.5 Desafios e perspectivas

Mesmo que a literatura ressalte o poder de mudanças do uso das TICs na relação entre Estado/sociedade, governo/cidadão há ainda muitos embargos que interferem de forma negativa no desenvolvimento do governo eletrônico, dificultando o avanço dessa nova ferramenta de interação. Segundo Riecken (2010, p. 299), “a escassez de recursos, as dificuldades de infraestrutura; contrastes culturais e socioeconômicos dos extratos da população; e a dimensão geográfica do país,” são alguns dos inúmeros obstáculos com os quais o governo eletrônico se depara. Esses fatores aliados à falta de integração de políticas públicas de informação que integrem os órgãos das instâncias federais, estaduais e municipais

em prol da inserção do governo eletrônico na agenda de prioridades do governo tornam muitas ações normativas do e-gov algo que a sociedade ainda almeja tatear.

Para Knight, Fernandes e Cunha (2007, p.647), a falta de alinhamento das estratégias das TICs às do governo, o comprometimento da alta direção, pelo consenso sobre a importância do e-gov, e a falta da integração dos serviços, dos sistemas e das bases de dados são alguns dos fatores que interferem no sucesso do governo eletrônico.

Nesse sentido, Rover (2008) avalia que deve haver uma infraestrutura compartilhada de diversos órgãos para que haja melhor coordenação e execução de serviços públicos online. Para tanto, Rover (2009) afirma que a uniformização dos serviços, a fiscalização e a avaliação facilitam o planejamento e o gerenciamento dos trabalhos do governo eletrônico.

Knight, Fernandes e Cunha (2007, p. 370) asseveram que a integração de diversos repositórios de dados públicos brasileiros evitaria a duplicidade e inconsistência dos dados em poder do governo, oferecendo maior “transparência ao cidadão e o conceito de *one stop shopping*, de forma que ele possa realizar tudo o que deseja em um único acesso e que não seja exigido o fornecimento de informações que o governo já tenha”. Destarte, os autores sublinham que a integração dos serviços públicos online exige também condições técnicas associadas à segurança da informação dos dados dos usuários governamentais, ou seja, os cidadãos.

A integração da oferta de serviços aos cidadãos exige condições técnicas que possibilitam sigilo, autenticação, segurança, rapidez e disponibilidade, dentre outras. Para a integração são exigidas ações em dois níveis. No nível técnico, deve-se buscar a compatibilidade entre sistemas e unificar e consolidar os repositórios de dados, atividade complexa que requer cuidado e tempo. Outro tipo de ação pode ser qualificado como político: envolve a reestruturação da máquina pública, treinamento de pessoal e conscientização do servidor público para o novo cenário. (KNIGHT; FERNANDES; CUNHA, 2007, 370).

A desconfiança dos cidadãos com relação à exposição de dados documentais de cunho pessoal no meio eletrônico é um dos fatores que gera resistência no que tange a participação. Chain et al. (2004, p. 48) avaliam que os aspectos referentes a privacidade e a garantia de segurança são alguns dos embargos do governo eletrônico. Segundo eles, “poucos sites dos governos brasileiros explicitam as políticas de segurança e privacidade, mesmo que as tenham que haja um aparato tecnológico para assegurá-las”. Por isso, a UN (2012) instiga os governos a investir em políticas de segurança da informação e privacidade dos dados, pois a ausência delas pode representar uma barreira para a utilização dos serviços públicos online.

Com efeito, o governo deve oferecer recursos informacionais seguros capazes de persuadir os cidadãos a participarem e interagirem por meio do governo eletrônico, uma vez

que “a apatia dos cidadãos e a desconfiança em relação às instituições se revestem melhorando os canais de participação e ampliando seu número e seus alcances”. (PNUD, 2004, p. 174)

Outro ponto destacado por Pinho (2008, p. 489) trata-se da interatividade limitada presente nos portais do governo eletrônico, que não permitem que “a ideia de governo eletrônico ampliado tenha ressonância”. Para o autor, este é um dos fatores que interferem no avanço das interações estabelecidas entre cidadão e governo (C2C). Tais limitações impedem que os cidadãos usufruam plenamente dos benefícios ofertados pela democracia eletrônica e cidadania ativa.

O que os portais se ressentem, realmente, é de maior interatividade, podendo-se interferir que as relações que se estabelecem são fundamentalmente do tipo *government-to-citizen*, sendo o governo o emissor e a sociedade ao que tudo indica, o receptor passivo estando longe da inversão dessa relação para *citizen-to-government*. (PINHO, 2008, p. 491, grifo do autor)

Pinho (2008) avalia também que embora o e-gov seja uma experiência de sucesso, no que tange a questão da interatividade, a ausência de uma cultura popular de participação mantém o conservadorismo no modo de governar. Segundo o historiador Carvalho (2002), a nossa tradição não se encaixa no estilo de cidadania ativa. Tal premissa se reflete no avanço do governo eletrônico, já que a articulação dos cidadãos em prol dos seus direitos impele o Estado a cumprir as prerrogativas que normalizam os seus deveres para com a coletividade. Para tanto, “o governo tem que trilhar um caminho que permita ao cidadão ser ouvido, na possibilidade de interação para construir uma sociedade mais participativa”. (CHAHIN et al., 2004, p. 53)

Nesse sentido, o Brasil necessita avançar, pois um dos parâmetros utilizados pela UN (2012) na mensuração dos níveis de desenvolvimento do governo eletrônico no mundo é o índice de e-participação¹⁶. De acordo com a pesquisa, o Brasil não ocupa nem as vinte primeiras posições desse quesito, estando em 59º lugar no ranking mundial no que se refere ao nível de desenvolvimento dos serviços de governo eletrônico.

Segundo a organização, o engajamento do cidadão com o governo é um quesito muito relevante, uma vez que a participação pode contribuir para a elevação socioeconômica e para o compartilhamento da tomada de decisão. Por isso, o governo deve ser proativo e disponibilizar informações que estejam em consonância com as demandas dos cidadãos.

¹⁶ Refere-se à participação do cidadão no ciberespaço. Segundo a ONU (2012), este índice é fundamental para o sucesso do governo eletrônico. Riecken (2008, p. 140) assegura que, o índice é o alicerce da governança social inclusiva, sobretudo dos programas de governo eletrônico.

2.3.5.1 Exclusão social = Exclusão digital: o grande desafio

Esperava-se que a Sociedade da Informação oferecesse um aporte que consolidasse um modelo que atenuasse as disparidades sociais. O governo eletrônico como fruto da concepção dessa ideia surgiu como uma alternativa inovadora de integração da esfera pública com a esfera cívica para mitigar grande parte dos efeitos perversos da falta do acesso equânime à informação, ao conhecimento e à participação sociopolítica.

Mas, os problemas históricos brasileiros, que dizem respeito à desigualdade social associado ao baixo nível de escolaridade da população, assim como a cultura política são os principais fatores que contribuem para a exclusão social, que após a inserção das TICs nos variados segmentos da sociedade criou um cenário conflitante entre os que possuem acesso ao aparato tecnológico e os que não possuem, configurando assim o que a literatura denomina como exclusão digital.

Anjos e Ezequiel (2011), Arakaki (2008); Chahin et al. (2004), Knight, Fernandes e Cunha (2007), Pinho (2008), Riecken (2008, 2010), Robredo (2005), UN (2005, 2012) e tantas outras literaturas que discorrem sobre o governo eletrônico avaliam que, os principais embargos do governo eletrônico extrapolam a questão da tecnologia. Para eles, o grande desafio do e-gov está intrinsecamente ligado ao fenômeno da exclusão digital como uma nova face da exclusão social, o que torna este fato uma questão de política prioritária, já que o sucesso e avanço do e-gov depende da resolução desse problema.

O calcanhar-de-aquiles da democracia no Brasil é a exclusão social e sua mais nova manifestação- a exclusão digital, aplicável a cidadãos, empresas e governos. Há iniciativas isoladas de sucesso no seu combate, mas para realmente avançar e queimar etapas é preciso que a inclusão digital seja a política de Estado. (CHAHIN et al., 2004, p. xvii)

Miranda e Mendonça (2006, p. 53) enfatizam que a “exclusão digital é um fenômeno complexo”, e só o desenvolvimento da tecnologia não atenua todos os problemas que envolvem essa questão. Para mitigar tais fatos, os autores ressaltam que é necessário o incentivo à democratização do acesso à informação, ampliação da atuação do cidadão nos espaços públicos para produção e disseminação do conhecimento, distribuição da renda de forma equitativa, no intuito de promover os direitos humanos, sociais, econômicos e culturais fundamentais para a sociedade. Por isso, os autores sublinham que “a falta de acesso à informação e às tecnologias, assim como os direitos aos cidadãos, deve ser uma preocupação

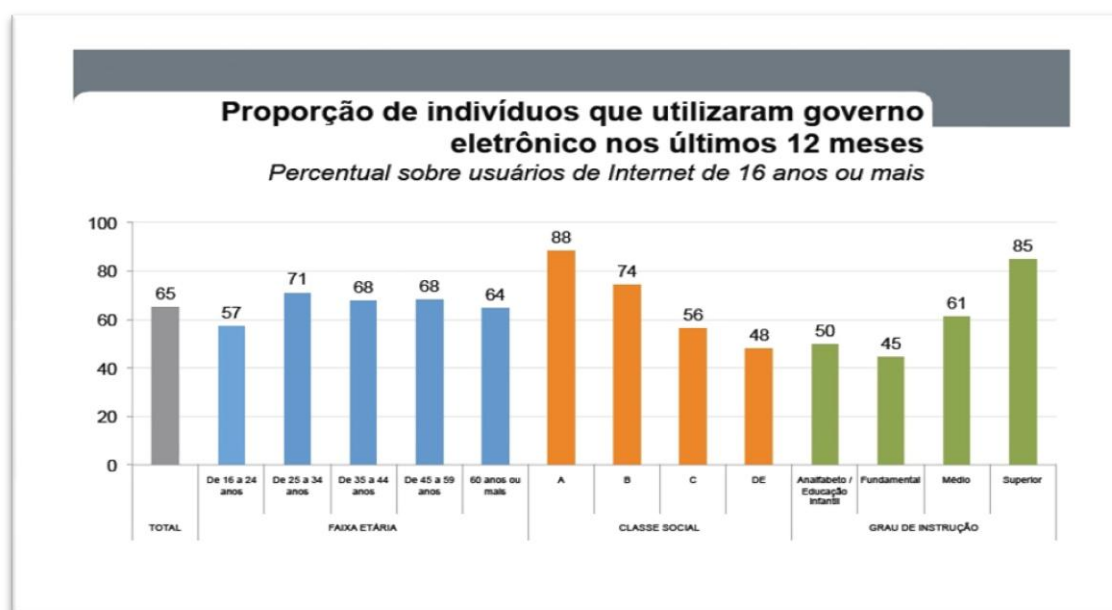
constante dos governos no momento de pensar, planejar e instituir políticas e programas de inclusão social e combate à pobreza”. (MIRANDA; MENDONÇA, 2006, p. 54)

A UN (2012) argumenta que, a falta de infraestrutura, o alto custo dos equipamentos, o baixo nível de escolaridade e as disparidades existentes no acesso à informação e a utilização das TICs representam algumas das barreiras que interferem na conectividade e interação dos cidadãos com e-governo. Nessa perspectiva, a UN (2012) elucida que deve haver maior ênfase na política orientada para os grupos vulneráveis tais como: pessoas de baixa renda, mulheres, crianças, idosos e comunidades de áreas rurais, uma vez que estes se tornaram alguns dos novos parâmetros para a avaliação do papel do governo eletrônico na redução da exclusão digital.

Knight, Fernandes e Cunha (2007) lembram que não há governo eletrônico se o cidadão não tiver acesso à internet e esta ferramenta só é eficiente se for útil para os usuários que a utilizam. Por isso, o governo eletrônico não pode ser pensado sem o combate às mazelas sociais, a falta de acesso à educação e, sobretudo, não deve estar dissociado da equidade e da garantia dos direitos fundamentais.

O nível de escolaridade é uma questão que pode alavancar o índice de desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil. Segundo uma pesquisa elaborada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) acerca do uso do e-gov no Brasil, a propensão ao uso da internet cresce conforme a renda, a escolaridade e a classe social: entre os que têm ensino superior atinge 87%, enquanto entre os que têm até a educação infantil atinge 7%. (BRASIL 2010b, p. 31). Outra pesquisa realizada pelo CGI.br em 2012 em parceria com Centro Regional de Estudo para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) publicada no ano de 2013 também mostra que a escolaridade, a classe social e o fator idade influenciam no uso do governo eletrônico. Os dados expostos pela pesquisa podem ser visualizados na Figura 3:

Figura 3 Proporção de indivíduos que utilizaram o governo eletrônico nos últimos 12 meses



Fonte: Brasil (2013d, p.32)

Segundo o gráfico da Figura 2, os maiores índices de acesso ao e-gov são notados entre os usuários com idade entre 25 e 34 anos que correspondem a 71% dos entrevistados. No que tange a classe social, a maior parte dos usuários pertencem à classe A, totalizando um percentual de 88%. No que se refere à questão do grau de instrução, os usuários com ensino superior representam 85% dos entrevistados.

Esses dados revelam que as desigualdades sociais existentes no Brasil interferem no uso das TICs e no acesso à informação, sendo este um dos principais empecilhos a ser superado pelo governo eletrônico. De acordo com Medeiros Neto (2012, p. 40), a brecha social crônica representa um grande desafio para o mercado, o governo e a sociedade organizada. Mediante isso, o autor argumenta que, “o binômio distribuição de renda e oportunidades de acesso a melhores condições de vida”, não deve ser visto sob a dialética dualista de oposição, uma vez que a exclusão social é um fenômeno multiforme.

Riecken (2010, p.309) ressalta que, as disparidades existentes entre as regiões brasileiras, a desconexão tecnológica e educacional é verificada pelos índices socioeconômicos. Assim, a autora afirma que, “o governo eletrônico é influenciado pelo desenvolvimento socioeconômico”. Para a referida autora, além da vontade política, deve haver o entendimento por parte do governo acerca dos benefícios do e-gov, sendo que este deve estar preparado para implementar ações de inclusão digital que estejam alicerçadas na educação para a cidadania.

Nesse sentido, a UN (2012), enfatiza que o combate à exclusão digital no âmbito do governo eletrônico deve ser realizado através de múltiplas dimensões, pois o acesso às TICs, além das vantagens educacionais, oferece uma prospecção para o futuro emprego, salários, oportunidades, participação social e cívica.

Já que a inclusão digital é indissociável do governo eletrônico e é uma das principais diretrizes do governo eletrônico, “deve haver um amplo esforço para reduzir a exclusão e o analfabetismo digitais”, para que a promoção da cidadania como diretriz prioritária do e-gov seja executada. (KNIGHT; FERNANDES; CUNHA, 2007, p.645).

Medeiros Neto (2012) pontua que uma das principais medidas de inclusão oferecidas pelo governo eletrônico foi o Programa Gesac¹⁷, coordenado pelo Ministério da Comunicação. O programa oferece conexão à Internet de forma gratuita a escolas públicas, telecentros, postos de fronteiras, comunidades quilombolas, organizações sem fins lucrativos, promovendo a inclusão digital de grupos sociais vulneráveis. Medeiros Neto e Miranda (2010, p.80) explicam como se dá a atuação das políticas de inclusão digital:

Os programas e projetos atuam na inclusão digital como uma ação social mediante a formulação de política pública para universalização da telecomunicação notadamente, disponibilização da Internet de banda larga; na implementação e acompanhamento das políticas públicas para permitir às classes mais carentes a aquisição de computadores; e no aumento dos telecentros abertos ao público ou de laboratórios de informática em escolas públicas, em regiões de baixa renda ou remotas.

Todavia, Mattelart (2006), argumenta que, os países que democratizaram a informação em vez de informatizar a sociedade obtiveram mais sucesso. Para Medeiros Neto (2012, p. 45), “uma forma de garantir a democratização seria por meio de uma avaliação sistêmica do processo de inclusão, não só digital, mas informacional e o social”. Por isso, a capacitação dos cidadãos para uso e domínio dos códigos e da tecnologia, ou seja, a competência informacional constitui um recurso importante ao planejar e executar políticas públicas de inclusão.

O nível mais elevado de inclusão, ou apropriação social das TICs, tem relação direta com a inclusão digital e competência informacional. A informação, nesse contexto, passa a ser reconhecida como um bem necessário a todos, permitindo atuarem nos segmentos da sociedade. O cidadão, agora incluído, vai além da construção do conhecimento (cognitivo) e isto lhe permite crescer individualmente e interagir com a sociedade. (MEDEIROS NETO, 2012, p. 42)

Dessa forma, o governo deve estruturar políticas públicas de inclusão que visem não só o acesso à informação ou a tecnologia, mas, sobretudo, a democratização com a finalidade

¹⁷ Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC)

de promover a integração isonômica dos cidadãos, já que o conceito de democracia e cidadania ativa desde os seus primórdios prescinde da participação política na administração pública, e havendo exclusões, sejam elas sociais ou digitais o conceito ampliado de governo eletrônico não surte efeito sobre a sociedade.

2.3.6 De e-Gov para m-Gov

Com o avanço crescente da tecnologia móvel a grande aposta é que haja ampliação dos canais de interação entre o governo e o cidadão, que além do governo eletrônico poderá ofertar serviços inclusive pela telefonia celular e outros dispositivos móveis.

Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2011 acerca do acesso à internet e posse de telefone móvel para uso pessoal, de 2005 para 2011 a telefonia móvel cresceu 107, 2%. A referida pesquisa estima que 69,1% da população brasileira com idade entre 10 ou mais possuem telefone celular para uso pessoal.

De forma análoga, a pesquisa realizada pelo CGI.br mostra que, “entre os usuários de telefone celular, cresce o uso da Internet pelo aparelho” (BRASIL 2013d, p.23). Segundo a UN (2012), a telefonia móvel está se tornando uma das tecnologias mais populares da história e se configura como uma comunicação de fácil acesso. Para a organização, o governo móvel como um dos canais de fornecimento de multisserviços ao cidadão pode modernizar as organizações do setor público, oferecendo informações ao cidadão a qualquer hora, em qualquer lugar através das redes sem fio.

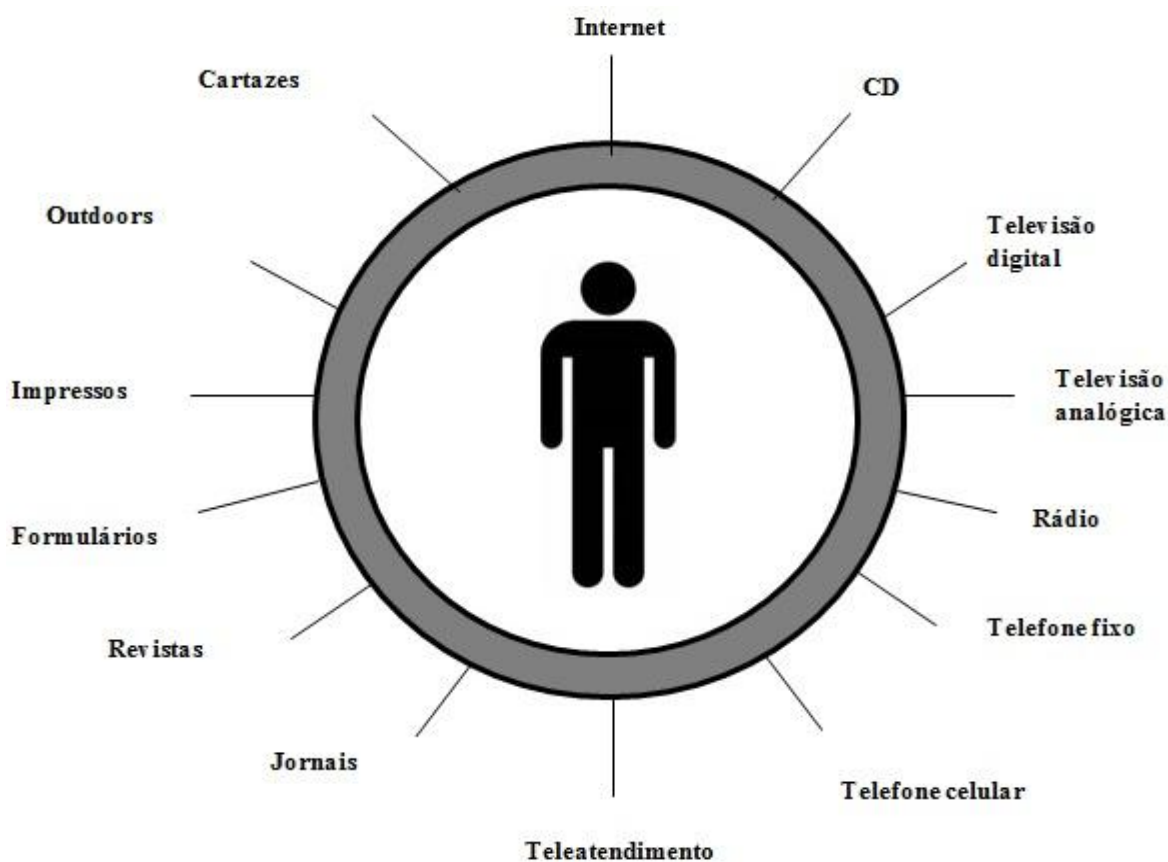
Os governos dos estados de São Paulo, Paraná, Piauí, Alagoas e Porto Alegre já utilizam os dispositivos móveis para se comunicar com o cidadão. Knight, Fernandes e Cunha (2007) avaliam que o m-gov se insere no cenário de prestação de serviço não pela inovação, já que desde 1998 existem mecanismos para viabilizar esse tipo de serviço, mas, sobretudo, pela aceitação popular. Os autores sublinham que:

O desenvolvimento das novas tecnologias de comunicação sem fio e de mobilidade tem possibilitado que algumas aplicações e serviços de governo eletrônico já sejam entregues por meio de aparelhos móveis. Pode-se afirmar que essas tecnologias também abrem oportunidades de desenvolvimento de novas e exclusivas aplicações e serviços. A esse movimento das aplicações de governo eletrônico para as plataformas móveis dá-se o nome de *mobile government* ou cidadania móvel. (KNIGHT; FERNANDES; CUNHA, 2007, p. 688).

De acordo com a UN (2012), os cidadãos não são homogêneos, possuem interesses distintos, por isso é importante que os serviços públicos se adaptem as necessidades dos usuários e os órgãos governamentais devem estar preparados para fornecer atendimento por meio de variados canais, pois os fatores de sucesso do governo eletrônico dependem da disponibilização de uma vasta gama de canais de informações. Portanto, a intenção da aplicação do m-gov é ampliar os canais pelos quais o cidadão pode buscar informações de forma rápida e eficiente, criando um governo multicanal. Knight, Fernandes e Cunha (2007) lembram que o m-gov não substitui o e-gov, sendo uma ferramenta que completa e integra o rol de possibilidades de relação e acesso aos serviços públicos online.

Nesse sentido, Knight, Fernandes e Cunha (2007) destacam que um governo integrado com múltiplos canais de atendimento oferece serviços pela internet e meios eletrônicos ou pelos mecanismos tradicionais, estando disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana. Esse modelo de governo multicanal poder ser representado de acordo com a Figura 4:

Figura 4 Governo Multicanal 360°



Fonte: Knight; Fernandes; Cunha (2007, p. 568)

O fornecimento de informação através de um multicanal implica em maiores níveis de integração entre os órgãos governamentais, tornando o princípio da publicidade e a transparência dos atos do governo algo tangível para a sociedade, aumentando assim, a visibilidade do governo eletrônico e o exercício da democracia em tempo real. Segundo Lévy (2011), esse processo pode aumentar a responsabilidade do cidadão frente às ações de tomada de decisão.

A democracia em tempo real maximiza a responsabilidade de um cidadão chamado alternadamente a tomar decisões, a sofrer suas consequências e a julgar sua correção. A avaliação deve se efetuar na própria evolução do uso dos serviços públicos ou da aplicação das leis. A extensão da democracia supõe um progresso da responsabilidade. (LÉVY, 2011, p. 71)

2.4 O GOVERNO ELETRÔNICO E A NECESSIDADE DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

A presente seção versará sobre a necessidade da competência informacional no âmbito do governo eletrônico, já que ela pode ser um recurso que permite a inclusão social e digital, uma vez que os cidadãos estarão mais preparados para lidar com ferramentas tecnológicas e diversos sistemas de informação.

Nesse sentido, o objetivo dessa seção volta-se para a relação do e-gov com a competência informacional de forma não extensiva, pois não aborda os aspectos históricos desse conceito e termos adjacentes. Todavia, esclarecemos que trabalhos como os de Dudziak (2001, 2002, 2003, 2010) dentre outros aspectos, discorre sobre revisão histórica-conceitual da *information literacy*¹⁸, seu contexto de nascimento, sua evolução e a chegada da mesma ao Brasil.

Santos (2011) também traça a trajetória histórica da competência informacional, tanto no cenário internacional quanto nacional. O estudo do autor é abrangente, pois demonstra a aplicabilidade do conceito no setor da educação, mercado de trabalho, governo, setor econômico e no setor da saúde.

¹⁸ Termo em inglês para as seguintes acepções: letramento informacional, alfabetização informacional, literacia, comportamento informacional. Entretanto Dudziak (2001, 2003) e Gama (2013) avaliam que, a competência informacional é um termo mais condensado, já que o “seu desenvolvimento abarca ações que vão desde a alfabetização (conhecimentos básicos), passando pelo letramento (saber fazer uso) e pela literária (compreender e usar a informação de forma correta) até a competência informacional” (GAMA, 2013, p.135)

2.4.1 Competência informacional e governo eletrônico

De modo sintético, o termo *information literacy* surgiu pela primeira vez na literatura em 1974 no relatório *The information service environment relationships and priorities* elaborado pelo bibliotecário norte-americano Paul Zurkowsky. (DUDZIAK, 2003, p. 24)

Segundo Dudziak (2003, p. 24), ZurKowski antecipou-se às mudanças e recomendou o desenvolvimento de movimento nacional em direção à *information literacy*, sugerindo com isso, que os recursos informacionais fossem utilizados para a resolução de problemas através “do aprendizado de técnicas e habilidades no uso de ferramentas de acesso à informação”. Lins (2007, p. 23) ressalta que, Zurkowsky foi além desse processo, e sugeriu que houvesse uma revisão nos aspectos políticos, no intuito de estabelecer mecanismos para fomentar “o desenvolvimento de uma sociedade capacitada para o uso da informação”.

Com isso, endossou-se a necessidade de capacitar os cidadãos como forma de garantir o desenvolvimento de uma sociedade mais homogênea. Tal prerrogativa fica evidente no argumento defendido pelo bibliotecário norte-americano Major R. Owens (1976) ao referir-se “a *information literacy* como elemento essencial para a democracia e a cidadania”. (DUDZIAK, 2010, p. 6). Desta maneira, Dudziak (2010) enfatiza que Zukowski como precursor da competência informacional, captou bem o movimento de transição, no qual as TICs criaram uma nova configuração para o cenário social. Nesta perspectiva, Gasque (2010) discorre acerca da necessidade da competência informacional para que os indivíduos possam desenvolver competências e habilidades para lidar com o universo da informação e formar cidadãos críticos e reflexivos.

No contexto contemporâneo o indivíduo precisa ser “informacionalmente” letrado para atuar como cidadão crítico e reflexivo, dotado de autonomia e responsabilidade e, desse modo, colaborar na superação dos graves problemas de toda ordem que atingem a humanidade. (GASQUE, 2010, p. 90)

Para Santos (2011, p. 37) “a competência informacional é um conceito dinâmico que está associado a outras áreas, pois integra estudos de diversas áreas do conhecimento” e o estudo acerca da sociedade da informação permite o entendimento do cenário de origem e evolução desse conceito, uma vez que este “está intimamente associado aos diversos setores da sociedade, inclusive o setor governamental.” (SANTOS, 2011, p. 62).

Tavares (2011, p. 74) argumenta que, “atualmente a informação é um recurso que as pessoas consideram difícil de ser acessada e usada”. Dessa forma, a autora assevera que a capacitação desses indivíduos para que eles possam identificar, acessar e usar a informação

para tomar decisões e solucionar problemas é um grande desafio para o desenvolvimento da cidadania. Neste sentido, a autora defende que, “cidadãos bem orientados são capazes de analisar criticamente situações/necessidades/problemas sociais e tomar decisões” que contribuem para o desenvolvimento individual e coletivo, tornando o cidadão um agente poderoso no desenvolvimento da comunidade. (TAVARES, 2011, p. 73)

Com efeito, Borges e Silva (2006) esclarecem que, o exercício da cidadania no século XXI está condicionado a capacidade dos indivíduos de lidar com a informação em meio digital. O que é algo de salutar importância, visto que, a consolidação das políticas de governo eletrônico depende da participação ativa dos cidadãos-usuários.

É por meio do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres. Cidadãos mais aptos para o uso da informação têm melhores condições de decidir e exercer sua participação política com maior responsabilidade e consciência. (BORGES; SILVA, 2006, p. 129)

Segundo Dudziak (2010), pessoas competentes em informação estão familiarizadas com o uso e manuseio de várias mídias. Com isso, o modelo de governo eletrônico ampliado e o serviço multicanal 360° de atendimento podem ser algo exequível, já que a ampliação dos canais de prestação de serviços é uma premissa que visa integrar os órgãos governamentais e atender diferentes demandas dos cidadãos, no que tange a questão da escolha do canal de interação com o governo. Garcia (2006, p. 80) compartilha essa ideia. De acordo com o autor, a ampla utilização dos serviços evidencia a latente necessidade das pessoas serem preparadas para lidarem com essa crescente quantidade de informação em meio digital.

Destarte, Santos (2011) pontua que a competência informacional possibilitaria a avaliação e o uso da informação diante do excesso da mesma. Portanto, uma pessoa competente em informação pode identificar sua necessidade de informação e avaliar qual será o melhor canal ou recurso multimídia a ser utilizado para a busca e recuperação da informação.

Para tanto Gama (2013, p.150) argumenta que, “a competência informacional é experimentada no controle da informação e na possibilidade de poder recuperar a informação de várias fontes e formatos quando necessário”.

Dessa forma, a célebre definição elaborada pela *American Library Association* (ALA) sobre a competência informacional, sendo a caracterização mais propagada na literatura, realça a importância da *information literacy* para os cidadãos:

Para ser competente em informação deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. (...) Resumindo, as pessoas capazes em informação são aquelas que aprendem a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado como encontrar a informação e como usá-la de modo que os outros aprendem com ela. (ALA, 1989, p. 1 *apud* DUDZIAK, 2010, p. 6-7)

No entanto, Vitorino e Piantola (2009, p. 138) argumentam que, o conceito de competência informacional não é estático, pois vai além do processo de manipulação do uso da informação em suporte digital. Para as autoras, esta noção representa apenas uma das dimensões que caracteriza a competência informacional, que evolui cada vez mais e incorpora uma “gama de habilidades necessárias aos indivíduos inseridos na era da informação, como a habilidade de definir, localizar, acessar e usar a informação”. Desta maneira, as autoras consideram que os recursos digitais em meio eletrônico não são o único foco da competência informacional, sendo eles os instrumentos facilitadores para o seu desenvolvimento.

Neste viés, Vitorino e Piantola (2009, p. 138) consideram a competência informacional sob um prisma crítico:

(...) a competência informacional deve ser amplamente entendida como “uma arte” que vai desde saber como usar os computadores e acessar a informação até a reflexão crítica sobre a natureza da informação em si, sua infraestrutura técnica, o seu contexto e impacto social, cultural e mesmo filosófico, o que permitiria uma percepção mais abrangente de como nossas vidas são moldadas pela informação que recebemos cotidianamente.

Nesta perspectiva, os trabalhos de Vitorino e Piantolo (2011) como também o de Orelo e Cunha (2013), versam sobre o estudo da competência informacional sob quatro dimensões: técnica, estética, ética e política como forma de compreender a complexidade do tema. Os autores ressaltam também que a aplicação das referidas dimensões podem favorecer a criação de uma sociedade mais homogênea. O Quadro 6 caracteriza as dimensões da competência informacional:

Quadro 6- Resumo das características das dimensões da competência informacional

Dimensão técnica	Dimensão estética	Dimensão ética	Dimensão política
<p>Meio de ação no contexto a informação.</p> <p>Consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos.</p> <p>Ligada à ideia de que o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias.</p>	<p>Criatividade sensível.</p> <p>Capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação.</p> <p>Experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo.</p>	<p>Uso responsável da informação.</p> <p>Visa à realização do bem comum.</p> <p>Relaciona-se a questão de aprovação e uso da informação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo.</p>	<p>Exercício de cidadania.</p> <p>Participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social.</p> <p>Capacidade de ver além da superfície do discurso.</p> <p>Considera que a informação é produzida a partir de (e em) contexto específico.</p>

Fonte: Vitorino e Piantola (2011, p. 109).

Embora a literatura que versa sobre a competência informacional esteja fundamentada em demasia na dimensão técnica, Vitorino e Piantola (2011, p. 101) alertam que, a dimensão técnica não pode estar dissociada das demais dimensões, já que “a informação nunca é neutra” e a relação do homem com a técnica não está dissociada dos componentes pessoais, sociais, culturais e/ou ideológicos. Assim, as implicações do contexto, humano, cultural e político afetam de modo significativo os setores com os quais o sujeito social se relaciona.

Assim, ao limitar-se o potencial da competência informacional a norma e diretrizes – reforçando e limitando-a à dimensão técnica – arriscar-se-ia minimizar, quando não negar a natureza política que lhe é inerente. (...) Ela possibilita ao indivíduo buscar seus objetivos, baseia-se na pluralidade dos homens, trata da vivência entre diferentes, está centrada em torno da liberdade, um espaço que só pode ser produzido por muitos, onde cada qual se move entre iguais. (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p.108)

Outrossim, o estudo do governo eletrônico não deve se ater ao prisma sistêmico e a competência informacional como uma construção social deve, por meio da dimensão política, viabilizar a participação efetiva de todos os cidadãos, para que o modelo ampliado de governo eletrônico não seja uma política de ficção, e sim uma realidade.

Desse modo, Dudziak (2010), Gama (2013), Garcia (2006), Vitorino e Piantola (2011) ressaltam que só o acesso material aos conteúdos informacionais ou a simples oferta de informação não são suficientes para integrar e incluir os indivíduos no meio digital. Neste sentido, Garcia (2006, p. 85) alerta para a necessidade da competência informacional no âmbito do governo eletrônico para que haja de fato uma cidadania ativa, eficiente e responsável, uma vez que “as desigualdades no acesso e no uso inibem as pessoas de funcionarem como cidadãos”. Semelhantemente Vitorino e Piantola (2011, p.107) argumentam acerca da relação da cidadania ativa com a dimensão política da competência informacional e o engajamento do cidadão na esfera pública e o exercício cívico:

Uma cidadania ativa e responsável requer que as pessoas estejam aptas e motivadas para exercer seus direitos e deveres em relação à comunidade e ao Estado, participando assim da vida pública. A cidadania como atividade que visa um bem comum, articula-se diretamente com o conceito de política. Quando se fala em “homem político”, tem se em mente a dimensão política da competência em administrar o próprio trajeto histórico, mudando a natureza das relações sociais.

Segundo Brasil (2010b), a pesquisa do CGI.br acerca do governo eletrônico mostra que os próprios cidadãos reconhecem a necessidade da aquisição de habilidades que facilitem a sua interação com a TICs e com uso da informação governamental. A pesquisa também revela que os cidadãos gostaria que o governo levasse em conta a facilidade do uso, a clareza das informações na elaboração dos serviços públicos online, para que assim os cidadãos-usuários possam encontrar aquilo que procuram e suprir suas necessidades informacionais.

(...) o grau de concordância com as questões relacionadas ao papel do governo em consultar os cidadãos sobre a oferta de serviços eletrônicos e ensinar a população a usar os serviços de e-gov foi bastante alta (80% e 85%, respectivamente, entre os usuários de e-Gov alcançou 91% e 92%) o que indica que o interesse da parte do cidadão tanta em participar ativamente da elaboração dessa política pública quanto em melhorar seu conhecimento sobre a ferramenta. (BRASIL, 2010b, p. 33-34)

Como isso, a pesquisa do CGI.br revela que “existe uma relação significativa entre o domínio das habilidades e o uso do governo eletrônico” (BRASIL, 2010b, p.42). Desta forma, a pesquisa explica que, a passividade do cidadão muitas vezes está associada à falta de habilidades com a Internet e com as ferramentas tecnológicas.

Mediante isso, Borges e Silva (2006, p.135) analisa que, “a democracia eletrônica exige cidadãos aptos a lidar com o conteúdo que trafega nas redes de informação, capacidade essa que pode ser traduzida no conceito de competência informacional”.

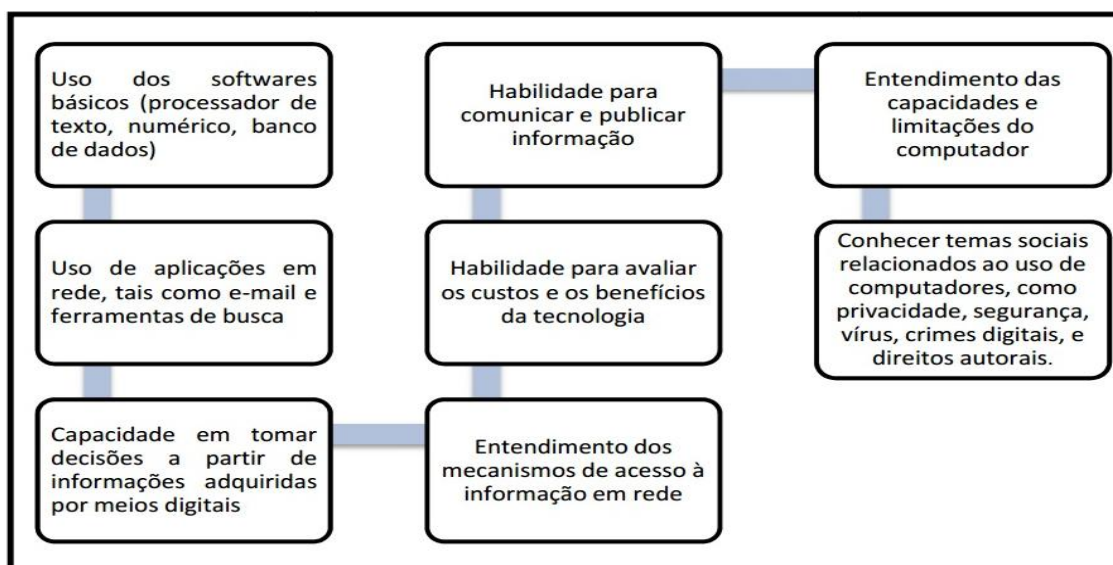
Contudo, as disparidades socioeconômicas acirram ainda mais os níveis de exclusão digital e representam um dos gargalos ao desenvolvimento de um governo eletrônico que

inclua os excluídos e ofereça aos sujeitos sociais não só o acesso à informação, mas também a oportunidade de adquirir as habilidades técnicas e cognitivas, para que eles possam entender, usar e avaliar os mecanismos de acesso à informação em rede.

Nesse sentido, Tavares (2011, p. 117) afirma que, o entendimento do fenômeno da exclusão digital depende da ponderação “entre a indisponibilidade de instrumentos digitais e a falta de conhecimentos para acessar tais instrumentos”. Deste modo a autora enfatiza que, mais grave do que não possuir acesso às TICs é não dispor de habilidades para usá-las.

Na Figura 5 Lins (2007) congrega algumas das habilidades necessárias ao domínio do computador e da tecnologia e que são primordiais para o conceito de competência informacional.

Figura 5- Competência em Tecnologia e computador



Fonte: Lins (2007, p. 44)

Daí a importância de políticas públicas que promovam a inclusão digital e fomentem o estímulo à implantação da competência informacional nos diversos segmentos da sociedade. Garcia (2006) e Dudziak (2008) reconhecem que o fomento da competência informacional constitui-se como iniciativa salutar para o processo de inclusão social. Entretanto, Dudziak (2008) avalia que as competências em informação não integram as agendas das políticas governamentais direcionadas para o desenvolvimento de uma cultura da informacional.

Desta maneira, embora positivo, o estímulo à competência em informação não encontra o devido eco no atual cenário político nacional, especialmente por causa da natureza mais imediatista e desarticulada das políticas públicas governamentais e empresariais adotadas. É preciso disseminar o conceito e as práticas, com o apoio de

intervenção políticas direcionadas à cultura da informação. (DUDZIAK, 2008, p.45)

Medeiros Neto e Miranda (2009, p.112), citando Ferreira e Dudziak (2004), explicam quais são os “três eixos para o processo de inclusão chegar à inclusão social: a) promover a competência informacional; b) ampliar os serviços universais para a cidadania e c) desenvolver conteúdos locais trazendo linguagens temas”.

Neste sentido, Dudziak (2008) argumenta que, a competência informacional é um importante mecanismo que está relacionado também com a governança e com a cidadania, pois além de promover o empoderamento dos indivíduos, estimula a participação ativa dos cidadãos na tomada de decisões, tanto dos assuntos da esfera pública quanto da esfera civil. Tal afirmação permite concluir que, a competência informacional possibilitaria os aumentos da interação do tipo **C2G**, e **C2C**, uma vez que os cidadãos teriam habilidades necessárias para arguir e redarguir acerca da tutela dos direitos que lhes são assegurados pela legislação, já que “dar voz aqueles que foram silenciados é talvez um dos papéis mais importante que a competência informacional pode representar”. (DOHERTY, 2007, p. 6 *apud* VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 108)

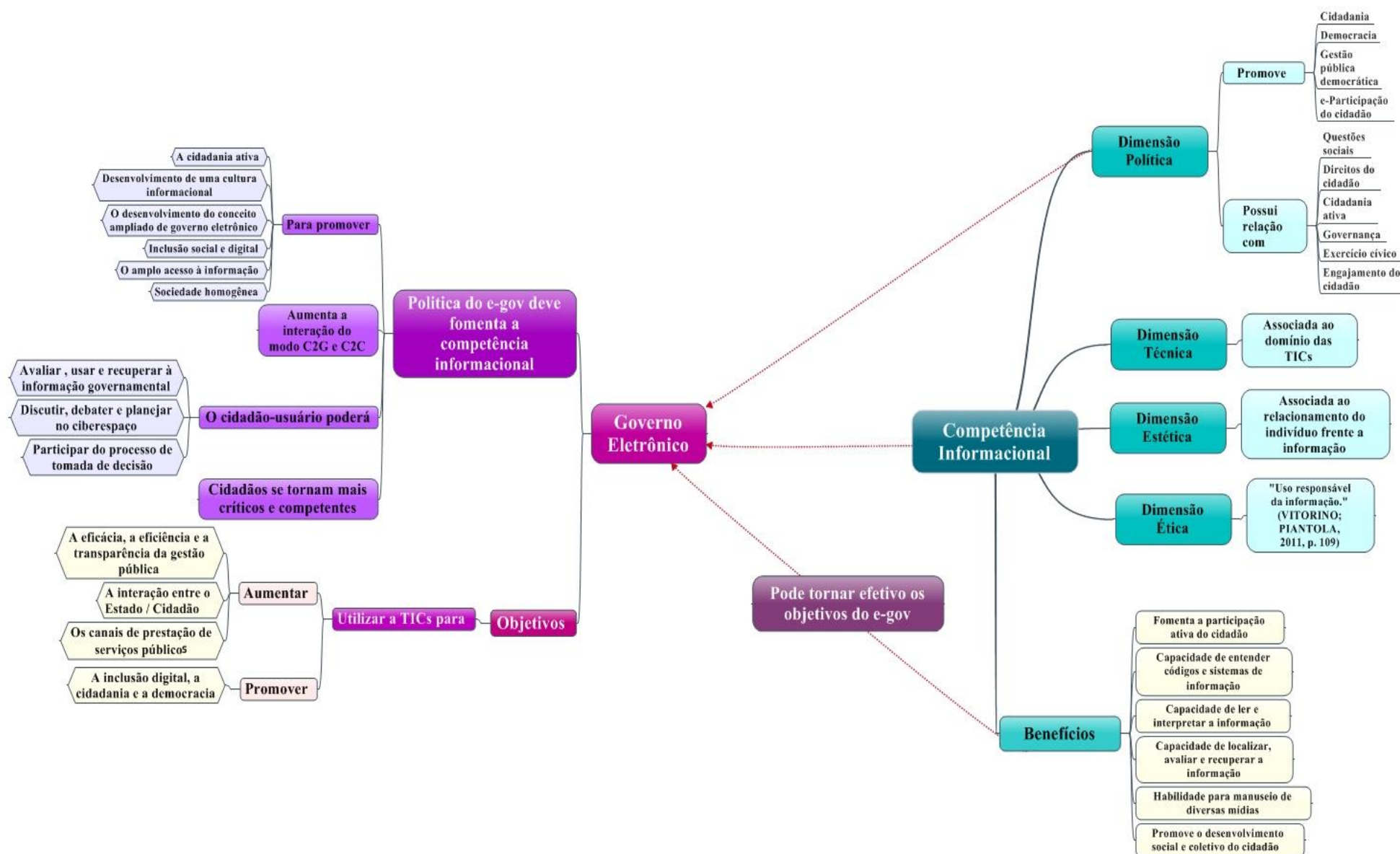
Para Lévy (2011, p.62), através de nossas interações com as coisas adquirimos competências, e as nossas relações com os signos e com a informação possibilitam a aquisição do conhecimento, o que favorece o desenvolvimento do laço social pelo aprendizado e pela troca do saber. Segundo o autor, “a capacidade mínima para navegar no ciberespaço” além de oferecer benefícios sociais, econômicos e culturais promove o acesso à cidadania.

Em nossas interações com as coisas, desenvolvemos competências. Por meio de nossas relações com os signos e como a informação adquirimos conhecimentos. Em relação com os outros, mediante iniciação e transmissão, fazemos viver o saber. Competências, conhecimento e saber (que podem dizer respeito aos mesmos objetos) são três modos complementares do negócio cognitivo, e se transformam constantemente uns nos outros. Toda atividade, todo ato de comunicação, toda relação humana implica um aprendizado. Pelas competências e conhecimentos que envolvem, um percurso de vida pode alimentar um circuito, uma troca, alimentar uma sociabilidade de saber. (LÉVY, 2011, p. 27.)

Desse modo, Dudziak (2008) afirma que a competência informacional está inserida no processo de emancipação humana e é um diferencial que favorece o desenvolvimento socioeconômico, sendo um fator de inclusão social.

Assim, a Figura 6 demonstra através de um mapa mental os benefícios da aplicação da competência informação e da dimensão política desta no seio do governo eletrônico.

Figura 6- Mapa mental da competência informacional no âmbito do e- Gov.



Tavares (2011, p. 125) argumenta que a “interação e a participação são processos que ajudam o cidadão a desenvolver habilidades técnicas e crítica que os capacita a usar a informação e o conhecimento em prol da emancipação, autonomia e dignidade”. Dessa forma a autora assevera que “o letramento informacional entra no processo de comunicação como um diferenciador que irá garantir a efetividade do uso da informação” e que pode conduzir ao desenvolvimento pleno da cidadania, permitindo que os cidadãos atuem de forma ativa e participativa na comunidade no qual está inserido. (TAVARES, 2011, p. 20)

Portanto, percebe-se que, a incorporação da competência informacional no âmbito do governo eletrônico, consiste em mecanismo que pode ampliar o acesso à informação e o aprendizado e a socialização do conhecimento, a participação ativa do cidadão, aumentando os níveis de interação entre o Estado e o cidadão-usuário, conduzindo este último à emancipação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Todo trabalho científico deve ser realizado sob a égide de diretrizes que fundamentem e normatizem as etapas de execução dos processos metodológicos.

Segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 248) “a metodologia é a parte lógica que estuda a aplicação científica, filosófica e técnica” que norteiam de forma analítica e descritiva os métodos utilizados pelo pesquisador durante um estudo.

Para Appolinário (2009), a adoção desse conjunto de procedimentos específicos, regido de modo organizado, lógico e sistemático a fim de atingir um determinado objetivo é compreendida como método. Assim, Gil (2012, p. 8) afirma que “o método científico é um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Dentre as etapas do trabalho científico está a determinação das características que compõem um determinado estudo. Segundo Appolinário (2009), as pesquisas científicas podem ser classificadas de acordo com a sua natureza, finalidade, tipo, estratégia, temporalidade e delineamento.

Com base nessas assertivas, verificou-se que a presente pesquisa é bibliográfica, de natureza preponderantemente qualitativa por realizar uma abordagem observacional e subjetiva dos dados para compreender melhor os fenômenos verificados no âmbito do governo eletrônico e da competência informacional. Assim, a presente pesquisa é de finalidade básica por não estar associada a fins comerciais, estando ligada ao incremento do conhecimento.

Quanto à tipologia, esta pesquisa pode ser caracterizada como descritiva, pois não ocorre na presença de um experimento. Gil (2012, p. 28) pontua que um dos objetivos da pesquisa descritiva é descobrir as possíveis relações e associações existentes entre possíveis variáveis, a fim de “proporcionar uma nova visão do problema”. Nesse sentido, a presente pesquisa executa o objetivo geral e os objetivos específicos ao traçar e demonstrar as conexões entre o governo eletrônico e a competência informacional.

No que tange a questão da estratégia de coleta de dados, o presente estudo utilizou as fontes de informações documentais. Apollinário (2011, p. 73) assevera que, “sempre que uma pesquisa utiliza apenas de fontes documentais (livros, revistas documentos legais, arquivos em mídia eletrônica, etc.) diz-se que a pesquisa possui uma estratégia documental”. Logo, a

pesquisa bibliográfica se fundamenta na análise de documentos já publicados, constituídos principalmente de livros e artigos de periódicos. (GIL, 2012, p. 50)

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes como discos, fitas magnéticas, CDs, bem com o material disponibilizado pela Internet. (GIL, 2010, p. 29)

Vale ressaltar que, a questão da fonte de informação é um mecanismo comum tanto na pesquisa bibliográfica quanto na pesquisa documental. Tal fato pode gerar o fenômeno da dúvida acerca dos pontos de congruência e distinção entre ambas as pesquisas. Segundo Gil (2010), a principal diferença entre as duas modalidades de pesquisa reside justamente na natureza das fontes. Assim, enquanto a primeira utiliza a contribuição de diversos autores sobre um determinado assunto ou área do conhecimento, a segunda se vale da investigação criteriosa de materiais que ainda não foram submetidos à análise. Acerca dessas disparidades Gil (2010, p. 30) argumenta que:

A pesquisa bibliográfica fundamenta-se em material elaborado por autores como o propósito específico de ser lido por públicos específicos. Já a pesquisa documental vale-se de toda sorte de documentos elaborados com finalidade diversas, tais como assentamento, autorização comunicação etc. Mas há fontes que ora são consideradas bibliográficas, ora documentais. Por exemplo, relatos de pesquisas, relatórios e boletins e jornais de empresas, atos jurídicos, compilações estatísticas, etc. O que geralmente se recomenda é que seja considerado fonte documental quando o material consultado é interno à organização, e fonte bibliográfica quando for obtido em bibliotecas ou base de dados.

Gil (2010, p. 45) afirma que toda pesquisa segue um método que norteia o seu desenvolvimento. A pesquisa bibliográfica, no entanto, não destoa desse delineamento e pode ser executada de acordo com as seguintes etapas:

- a) Escolha do tema;
- b) Levantamento bibliográfico preliminar;
- c) Formulação do problema;
- d) Elaboração do plano provisório preliminar;
- e) Busca das fontes;
- f) Leitura do material;
- g) Fichamento;
- h) Organização lógica do assunto; e
- i) Redação do texto.

Neste viés, a presente pesquisa iniciou o seu marco teórico com a observação focada no histórico do governo eletrônico, bem como nos aspectos normativos que fundamentaram a legislação que regula o e-gov e os desafios que o cercam, a fim de demonstrar a relação do

mesmo com a competência informacional como um mecanismo que pode auxiliar na execução das diretrizes fundamentais do governo eletrônico e no desenvolvimento social e individual do cidadão. Dessa forma, a pesquisa bibliográfica como recurso “indispensável nos estudos históricos” norteou o desenvolvimento desse estudo. (GIL, 2010, p. 30)

Assim, as fontes utilizadas para embasamento do estudo foram: livros, artigos de periódicos e periódicos científicos especializados em democracia virtual e governo eletrônico; legislação disponível tanto no sítio do governo eletrônico quanto na rede LexML.

Além disso, realizou-se uma averiguação em documentos estatísticos que possuem relação direta com o governo eletrônico e outros que versam sobre o panorama das TICs no cenário social brasileiro, a fim de subsidiar a execução dos objetivos propostos por esse estudo, demonstrando a necessidade da capacitação do cidadão para que este possa participar e interagir ativamente com os diversos mecanismos de informação governamental no meio eletrônico.

Como a Ciência da Informação dentre os seus enfoques teóricos observa também “as propriedades da informação, os processos de sua construção, comunicação e uso”, essa pesquisa utilizou trabalhos acadêmicos (monografias, teses e dissertações), artigos de periódicos e livros desta área para construir a relação existente entre competência informacional e o governo eletrônico e a ligação destes com o direito de acesso à informação, o exercício da cidadania ativa e a promoção da democracia digital. Portanto, observou-se a necessidade da construção conceitual dos termos que fundamentaram o desenvolvimento da presente pesquisa. (LE COADIC, 2004, p.20)

3.2 CONSTRUCTOS

Os conceitos que embasam a presente pesquisa foram listados e definidos no intuito de subsidiar o entendimento da abordagem adotada.

Quadro 7- Constructos

Constructos	Definições
Acesso à informação	Neste estudo, a temática versará sobre o direito e “capacidade de o cidadão obter informação em poder do Estado” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 3) como elemento essencial de um regime democrático.

Constructos	Definições
Cidadania ativa	Refere-se à relação bidirecional avançada entre o governo e o cidadão, baseada no princípio da parceria, na qual o cidadão pode propor e auxiliar no processo decisório e na formulação de políticas públicas através do acesso à informação e no incentivo à participação.
Competência informacional	Capacidade de avaliar, usar e buscar a informação governamental para que o cidadão-usuário possa discutir debater, planejar, interagir e participar de forma crítica e ativa do processo de tomada de decisão.
Democracia digital	Refere-se às possibilidades de extensão das oportunidades democráticas instauradas pela infra-estrutura tecnológica da rede de computadores” (GOMES, 2005, p. 218), ampliando a participação política do cidadão no âmbito da esfera pública.
Governo eletrônico	Consiste na utilização das TICs na administração pública nos três níveis de governo (federal, estadual e municipal), a fim de prover produtos e serviços informacionais, aumentar os níveis de transparência, eficácia e eficiência dos serviços públicos, democratizar o acesso à informação e fortalecer a interação entre o Estado e o cidadão.

Fonte: Elaboração própria.

A caracterização de cada um desses conceitos demonstra que há uma relação intrínseca entre a competência em informação, o e-gov e o exercício cívico do cidadão. Com isso, vale ressaltar que a confecção desse quadro conceitual permitiu “a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente, uma vez que a pesquisa bibliográfica é vantajosa justamente por permitir a realização de tal investigação”. (GIL, 2012, p. 50)

ANÁLISE DE CONTEÚDO

Ao observar os aspectos históricos do governo eletrônico e a legislação que institucionalizou esse mecanismo de informação, assim como o programa SocInfo e as demais leis que regulam a atuação do governo em rede demonstram o comprometimento deste com a inclusão digital e com a cidadania.

Além disso, a implantação do e-gov segue uma premissa fundamental para os Estados democráticos, situando o direito de acesso à informação como um direito fundamental. Assim, a promoção de governos abertos é um artifício que fortalece e consolida a tutela de tal direito. De sorte que a efetivação deste pode promover a cidadania ativa e torna o cidadão um parceiro do Estado, já que a partilha das decisões consolida e fortalece a democracia.

Nesta perspectiva, observou-se que o acesso à informação e às TICs por se só não conduzem o cidadão a plena participação, uma vez que a tecnologia possui um caráter seletivo e os dispositivos eletrônicos não estão ao alcance de muitos brasileiros. Somados a este fato, observa-se também que a falta de habilidades do cidadão para lidar com as ferramentas tecnológicas e com a informação representa um dos fatores que reforçam a passividade do cidadão no ciberespaço.

Com efeito, a revisão bibliográfica mostrou que a exclusão digital é um desdobramento da exclusão social. Visto que, os maiores índices de acesso ao e-gov foram notados nas classes com maior poder aquisitivo e maior grau de instrução. Tal fato permite inferir que esses índices podem alavancar o acesso à informação e ao conhecimento.

Nesse sentido, a adoção da competência informacional no bojo de políticas do governo eletrônico capacita o cidadão para lidar de forma crítica com a informação governamental. Com isso, a pesquisa evidenciou que a inserção da *information literacy* no rol da agenda política do governo eletrônico pode alavancar a participação do cidadão na tomada de decisão, contribuindo para o desenvolvimento de uma cultura informacional e uma sociedade mais homogênea.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período pós-industrial emergiu sob uma crescente demanda por informação pelos diversos segmentos sociais, fazendo surgir um novo conceito de sociedade, a Sociedade da Informação ou Sociedade em Rede. Esta nova era, a era da informação foi consolidada, sobretudo pelo despertar dos paradigmas da tecnologia da informação e comunicação e também pelo desenvolvimento sinérgico destas, aliadas à Internet, considerada como a ferramenta que interligou os sistemas de informação, criando uma teia mundial.

Assim, houve uma revolução na comunicação, na difusão da informação e no acesso ao conhecimento, bem como nas relações políticas, econômicas, culturais e sociais, uma vez que os mercados, as empresas, o capital passaram a interagir de maneira global. Essa dinâmica criada pelos paradigmas gerados pela Sociedade da Informação obrigou diversas nações a se adequarem a essa nova conjuntura, impelindo com isso os Estados e as grandes instâncias internacionais a formularem novas políticas que favorecem a integração das organizações, dos grupos e dos indivíduos nesse contexto de interconexão em rede e que atenuassem as desigualdades sociais e democratizassem o acesso à informação e ao conhecimento.

Muitos são os arcabouços de mudanças provocadas pela revolução lançada com as TICs. Elas são o ponto de partida para as principais análises sobre a complexidade que configura o atual estágio econômico, social, político e cultural da chamada Sociedade da Informação, uma vez que elas modificaram as formas de interação e participação dos indivíduos, revitalizando os conceitos de democracia e cidadania, colocando a informação como um mecanismo emancipador e gerador de direitos.

Desse modo, o governo eletrônico se insere no rol de projetos associados à implantação da Sociedade da Informação e se configura como uma iniciativa que faz uso das TICs para modernizar a administração pública e cumprir prerrogativas nacionais e internacionais dos Estados Democráticos de Direito, que devem oferecer o acesso à informação e ao conhecimento através da promulgação das informações governamentais para a sociedade, no intuito de fortalecer a democracia e criar governos abertos, transparentes e eficientes e que estimule a participação cívica, social e política do cidadão.

Viu-se que o Programa de Governo Eletrônico no Brasil foi alicerçado sob a perspectiva do neoliberalismo, que transpõe as características do setor privado para o setor público, estruturando um modelo de administração pública gerencial, orientada para os

resultados e não no processo, a fim de reduzir a burocracia e criar um governo descentralizado, flexível e empreendedor que priorizasse os cidadãos.

Neste sentido, a inserção dos serviços públicos no meio eletrônico é vista de forma benéfica, pois possibilita o deslocamento do eixo do governo para o eixo dos cidadãos, facilitando a criação de um horizonte de expectativas em torno das novas possibilidades de comunicação com a esfera pública.

Além disso, a integração dos governos locais e regionais é uma tendência que pode aprimorar a qualidade dos serviços prestados, aumentar a eficiência e a transparência das instituições governamentais, a fim de promover governos abertos e democráticos, nos quais o acesso à informação como direito fundamental, pode assegurar a tutela de outros direitos civis e sociais, o exercício da cidadania ativa, permitindo de forma igualitária que os cidadãos recebam e requisitem informações. Viu-se que, o referido direito está presente na Constituição Brasileira e foi regulamentado através da promulgação da LAI no ano de 2011.

Dessa forma, todo serviço oferecido pelo poder governamental deve priorizar, sobretudo o cidadão-usuário, no intuito de estimular a participação proativa deste, fortalecendo a relação entre governo e cidadãos, através da entrega de serviços online que correspondam às expectativas e demandas do cidadão.

Porém, a amplitude do governo eletrônico se depara com uma brecha social secular, que se coloca como um dos grandes desafios, pois restringe a participação de uma proporção considerável de brasileiros, que estão à margem do processo de inclusão social e digital, limitando o exercício efetivo da cidadania ativa e da democracia eletrônica, assim como a participação na governança e na tomada de decisão.

De acordo com as assertivas observadas na literatura, esse cenário demonstra que o fenômeno da exclusão digital é multiforme, uma vez que o acesso às TICs e à informação por si só, não são capazes consolidar a participação do cidadão, já que as classes sociais menos favorecidas não dispõem de recursos para aquisição dos dispositivos eletrônicos. Além disso, a falta de uma educação de qualidade, associada à falta de conhecimentos e habilidades para manuseio das TICs restringem o desenvolvimento de uma sociedade civil ativa e participativa.

Com efeito, a socialização das TICs e a competência informacional são recursos que podem favorecer a promoção efetiva da democracia eletrônica e da cidadania ativa, uma vez que essas estão condicionadas pelos fatores sociais e econômicos dos cidadãos. Assim, o direito de acesso à informação e a *information literacy* fomentam medidas de caráter inclusivo das minorias, permitindo o envolvimento dos cidadãos em administração pública aberta e transparente, que é um dos parâmetros do governo eletrônico.

Observou-se que, a integração e ampliação dos serviços prestados pelos órgãos governamentais também se constitui como uma meta a ser alcançada, aumentando assim os canais de atendimento ao cidadão, já que a participação do cidadão brasileiro também é um critério relevante para o sucesso do governo eletrônico, pois se não houver mecanismos que viabilizem o acesso e interação da maior parcela da população aos portais do governo eletrônico não há um exercício pleno da cidadania.

Tavares (2011) pontua que a eficiência do Estado pode ser mensurada também pela participação da sociedade. Todavia, observou-se que há uma relação entre o domínio de habilidades e o uso do governo eletrônico. Por isto, a inserção da competência informacional deve ser fomentada, pois esta pode ser compreendida como um insumo que facilita a construção social e individual dos cidadãos. De sorte que os sujeitos sociais capacitados poderão alavancar a participação entre o cidadão- usuário e o Estado.

Desse modo, viu-se que, a *informacion literacy* é um conceito intrinsecamente ligado ao campo da Ciência da Informação, sendo formulada para preparar e formar indivíduos aptos a lidar com os problemas de busca e uso da informação, ocasionadas, sobretudo pelo excesso de informação. Assim, a competência informacional pode “garantir a efetividade do uso da informação”. (TAVARES, 2011, p. 11).

Nesta perspectiva, a competência informacional pode representar uma alternativa ao governo eletrônico, no que se refere ao cumprimento de suas diretrizes que tem como medidas primordiais a inclusão digital e a promoção da cidadania, tornando exequível a democracia eletrônica, a cidadania ativa e a criação de uma sociedade mais homogênea que haja de fato a interação entre o cidadão e governo.

Observou-se assim, que a dimensão política da competência informacional possui uma relação com o conceito ampliado de governo eletrônico, uma vez que a cidadania e a democracia são algumas das particularidades que a fundamentam.

Além disso, a competência informacional pode promover o engajamento do cidadão que muitas vezes se mantém na zona da passividade por falta de habilidades com a tecnologia e os demais mecanismos de acesso à informação em rede, dando-lhe uma visão estratégica e uma consciência crítica, mobilizando-o a avaliar, usar e buscar a informação, de modo que ele possa formar suas próprias constelações políticas, auxiliando assim no processo de tomada de decisões e na resolução de problemas, velando, todavia pela tutela dos seus direitos.

Portanto, a presente pesquisa demonstrou através do referencial histórico do governo eletrônico a relevância deste no âmbito da Sociedade da Informação, bem como a relação deste com a competência informacional como um dos mecanismos que podem consolidar

participação do cidadão na gestão pública, o exercício da cidadania no século XXI, promover a inclusão digital e de uma cultura informacional por meio da capacitação dos cidadãos para que eles possam ler, interpretar e usar a informação para que haja uma de fato uma participação ativa e a socialização do conhecimento e da informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Jarbas Thaunay Santos de. Análise histórica do governo eletrônico no Brasil. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM COMUNICAÇÃO POLÍTICA, 5, 2013, Curitiba. **Anais eletrônico...** Curitiba: Associação Brasileira de Pesquisa em Comunicação Política, 2013. Disponível em: < <http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2013/05/GT-04-%C3%94%C3%87%C3%B4-Internet-e-Pol+%C2%A1tica-Jarbas-Thaunay-Santos-de-Almeida.pdf> > Acesso em: 10 dez. 2013.

ANJOS, Gilda Maria Azevedo Alves; EZEQUIEL, Vanderlei de Castro. Cidadania virtual: o espetáculo do governo eletrônico. **Estud. sociol.**, Araraquara, v. 16, n. 30, p. 59-76, 2011. Disponível em: < <http://seer.fclar.unesp.br/estudos/article/view/3887/3569> > Acesso em: 10 ago. 2013.

ALONSO, Luiza Beth Nunes; FERNEDA, Edilson; BRAGA, Lamartine Vieira. Governo eletrônico e políticas públicas: análise sobre o uso da certificação digital no Brasil. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 21, n. 2, p. 13-24. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4066> > Acesso em: 06 ago. 2013.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Dicionário de metodologia científica**: um guia para a produção do conhecimento científico. São Paulo: Atlas, 2011. 295 p.

_____. **Metodologia da ciência**. São Paulo: Cengage Learning, 2009. 209 p.

ARAKAKI, Cristiane. **O governo eletrônico como instrumento de aproximação do governo e o cidadão**. 2008. 164 f. Dissertação (mestrado), Universidade de Brasília, Faculdade de Comunicação, 2008.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A Ciência da Informação como ciência social. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n.3, p. 21-27, set./dez. 2003.

_____. et al. A Ciência da Informação na visão dos professores e pesquisadores brasileiros. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 2, p.95-108, maio/ago, 2007.

_____. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p.139-145, jan./abr., 2012. Disponível:< <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896> > Acesso em: 10 abr. 2014.

ARAÚJO, Richard Medeiros de. et al. Governo eletrônico: um estudo sobre as possibilidades de participação do cidadão. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 23, n. 1, p. 73-90, jan./abr.2012. Disponível em: < www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/15133/9266 > Acesso em: 20 set. 2013. Aceso em: 20 set. 2013.

BORGES, Jussara; SILVA, Helena Pereira da. Democracia eletrônica e competência informacional. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v.16, n. 1, p. 129-137, jan/jun 2006. Disponível em: < www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12853 > Acesso em: 10 dez. 2013.

BORKO, H. Information Science: what is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p. 3-5, 1968. Disponível em: < <http://pt.scribd.com/doc/533107/Borko-H-v-19-n-1-p-35-1968>> Acesso em: 10 fev. 2014.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Lei de acesso à informação: cartilha de orientação ao cidadão**. Brasil: Edições Câmara, 2012. 31 p. Disponível em:< <http://www2.camara.leg.br/transparencia/lei-de-acesso-a-informacao/cartilha-do-cidadao-lei-de-acesso-a-informacao>> Acesso em: 06 ago. 2013.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Governo eletrônico. **Diretrizes**. Disponível em:< <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>> Acesso em: 05 ago. 2013a.

_____. **Histórico do governo eletrônico**. Disponível em: < <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico> > Acesso em: 05 ago. 2013b.

_____. Governo eletrônico. **Legislação**. Disponível em:< <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/legislacao> > Acesso em: 05 ago. 2013c.

_____. Comitê Gestor da Internet No Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no Brasil: TIC domicílio 2012**. São Paulo: Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, 2013d. 32 p. Disponível em: < <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2012/apresentacao-tic-domicilios-2012.pdf>> Acesso em: 15 out. 2013.

_____. Comitê Executivo do Governo Eletrônico. **E-PMG: padrões de metadados do governo eletrônico**. Versão 2010. 2010a. 40 p. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-ping-padroes-de-interoperabilidade/padrao-de-metadados-do-governo-eletronico-e-pmg>> Acesso em: 10 abr. 2014.

_____. Comitê Gestor da Internet No Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no Brasil: TIC governo eletrônico 2010**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010b. 100 p. Disponível em: < <http://www.cetic.br/tic/egov/2010/>> Acesso em: 15 out. 2013.

_____. **Decreto de 03 de abril de 2000**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>> Acesso em: 07 ago. 2013.

_____. **Decreto de 18 de outubro de 2000**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>> Acesso em: 07 ago. 2013.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1998. p. 578.

_____. Presidência da República. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Presidência da República, Câmara da Reforma do Estado, Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE), 1995. Disponível em:< <http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/PlanoDiretor/planodiretor.pdf>> Acesso em: 20 fev. 2014.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm > Acesso em: 10 set. 2013.

_____. Presidência da República. **Lei nº 12.965, de 23 abril de 2014**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm > Acesso em: 25 abr. 2014.

_____. Comitê Executivo do Governo Eletrônico. **E-ping: padrões de interoperabilidade do governo eletrônico**. Versão 2014. Disponível em: < <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-ping-padroes-de-interoperabilidade> > Acesso em: 20 abr. 2014.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Gestão do setor público: estratégia e estrutura para um novo Estado. In: BRESSER-PEREIRA, L. C.; SPINK, Peter. **Reforma do Estado administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. p. 21-37.

BRITO, José Augusto Pereira. Cibercidadania: a virtualização na comunicação contemporânea. **Organicom**, São Paulo, v. 3, n. 4, p. 106-123. Disponível em: < <http://revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/58/192> > Acesso em: 20 fev. 2014.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós- Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: < http://www.capurro.de/enancib_p.htm > Acesso em: 28 fev. 2014.

_____; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n.1, p. 148-207, jan/abr. 2007. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54> > Acesso em: 28 fev. 2014.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n.3, p. 33-39, set./dez. 2000.

CARVALHO, José Murilo de. Cidadania, estadania, consumismo: os impasses da democracia. In: FRIDMAN, Luis Carlos. **Política e cultura: século XXI**. Rio de Janeiro: ALERJ, 2002. p. 25-30.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 698 p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1)

_____. **O poder da identidade**. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008. 530 p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 2)

CESAR, Alexandre. **Acesso à justiça e cidadania**. Ed.UFMT: Cuiabá, 2002. 140 p.

CHAHIN, Ali et. al. **e-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004. 380 p.

CONTI, Henrique; KITAHARA, João. Infra-estrutura de comunicação eletrônica. In: : KNIGHT, Peter T; FERNANDES, Ciro Campos Christo; CUNHA, Maria Alexandra (Org.) **e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil**. São Caetano do Sul: Yendis, 2007. p. 345-373.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

CUNHA, Maria Alexandra; ANNEBERG, Daniel; AGUNE, Roberto Meizi. Prestação de serviços ao cidadão. In: KNIGHT, Peter T; FERNANDES, Ciro Campos Christo; CUNHA, Maria Alexandra (Org.) **e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil**. São Caetano do Sul: Yendis, 2007. p. 559-584.

CRAWFORD, Susan. The origin and development of a concept: the Information Society. **Bull. Med. Libr. Assoc.**, Estados Unidos, v. 4, n. 71, p. 380-385, out. 1983. Disponível em: < <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC227258/pdf/mlab00068-0030.pdf> > Acesso em: 28 fev. 2014.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Direitos humanos e cidadania**. São Paulo: Moderna, 2004. 112 p.

DIAS, Cláudia. **Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: uma aplicação no contexto brasileiro**. Brasília, 2006. 277 f. Tese (Doutorado), Universidade de Brasília.

DINIZ, Eduardo Henrique Diniz et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. Rio de Janeiro: **RAP**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan/fev. 2009. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf> > Acesso em: 10 ago.2013.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação), Escola de Comunicação e Artes, USP, São Paulo, 2001. Disponível em: < www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde.../Dudziak2.pdf > Acesso em: 20 abr. 2014.

_____. Information literacy: uma revolução silenciosa: diferentes concepções para a competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 20, 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2002. Disponível em: < <http://eprints.rclis.org/3798/1/CBBD2002DUDZIAK.pdf> > Acesso em: 20 abr. 2014.

_____. Information literacy: princípios, prática e filosofia. **Ciência da Informação** Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: < <http://www.brapi.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000691&dd1=92de9> > Acesso em: 20 abr. 2014.

_____. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio./ago. 2008. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1704/2109> > Acesso em: 20 abr. 2014.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e da produtividade científica em âmbito mundial. **Inf. Inf.**, Londrina, v.15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010. Disponível em: <
<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009793&dd1=c98a7> > Acesso em: 20 abr. 2014.

DZIEKANIAK, Gisele; ROVER, Aires. Sociedade do conhecimento: características, demandas e requisitos. **DataGamaZero- Revista de Informação**, v. 12, n. 5, out. 2011. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/out11/Art_01.htm> Acesso em: 02 fev. 2014.

EISENBERG, José. Internet, Democracia e República. **DADOS – Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 3, p. 491-511, 2003. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-52582003000300003 > Acesso em: 07 ago. 2013.

FONSECA, Dirce Mendes da. O campo da ética, seu lugar na política. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 43, n. 169, p. 225-262, jan./abr. 2006. Disponível em: <
<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/92302/Fonseca%20Dirce%20.pdf?sequence=6> > Acesso em: 20 fev. 2014.

FREIRE, Gustavo. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 11, n.1, p.6-19, jan./abr. 2006. Disponível em:<
www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a02.pdf > Acesso em: 28 fev. 2014.

GAMA, Ana Claudia Soares Cavalcante. **Competência informacional: aprendizado individual ao longo da vida**. 2013. 509 f. Tese (doutorado) ,Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2013.Disponível em: < <http://repositorio.unb.br/handle/10482/12888>> Acesso em: 20 abr.

GARCIA, Rodrigo Moreira. Governo eletrônico, informação e competência informacional. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 79-87, jul./dez. 2006. Disponível em:<
<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/624>> Acesso em: 20 abr. 2014.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 3, p. 83-92, set./dez. 2010. Disponível em: <
www.scielo.br/pdf/ci/v39n3/v39n3a07.pdf > Acesso em: 22 abr. 2014.

GOMES, Wilson. Democracia digital e o problema da participação na decisão pública. **Revista Fronteiras- estudos midiáticos**, v. 7, n.3, set/dez. 2005. Disponível em: <
200.144.189.42/ojs/index.php/fronteiras/article/download/3120/2930> Acesso em: 5 out. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar um projeto de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2012. 200 p.

HAMELINK, Cess J. Direitos humanos para a Sociedade da Informação. In MELO, José Marques de; SATHLER, Luciano (Orgs.). **Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação**. São Bernardo do Campo, SP: Umesp, 2005. p. 103-151.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**: acesso à internet e posse de telefone móvel para uso pessoal: 2011. Rio de Janeiro: IBGE, 2013.157 p. Disponível em<
ftp://ftp.ibge.gov.br/Acesso_a_internet_e_posse_celular/2011/PNAD_Inter_2011.pdf >
 Acesso em: 20 out. 2013.

JÚNIOR FERES, João (Org.). **Léxico da história dos conceitos políticos do Brasil**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009.

KNIGHT, Peter T; FERNANDES, Ciro Campos Christo; CUNHA, Maria Alexandra (Org.) **e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo**: subsídios e Programa e-Brasil. São Caetano do Sul: Yendis, 2007.965 p.

LASTRES, Helena Maria Martins et al. Desafios e oportunidades da era do conhecimento. São Paulo: **São Paulo em Perspectiva**, v. 16, n. 3, p. 60-66, 2002.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 124 p.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva**. São Paulo: Edições Loyola, 2011. 212 p.

LIMA, Rosa. **Brasil eficiente Brasil cidadão: a tecnologia a serviço da justiça social**. Rio de Janeiro: E- Papers Serviços Editoriais LTDA, 2003.76 p.

LINS, Greyciane Souza. **Inclusão do tema competência informacional e os aspectos tecnológicos relacionados, nos currículos de biblioteconomia e ciência da informação**. 2007. 101 f. Dissertação (mestrado), Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação, Departamento de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2007.

MARQUES, Lilian Emanuelli; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. A Cúpula Mundial sobre a sociedade da informação: foco nas políticas de informação. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 23, n. 1, p. 117-131, jan/abr. 2013. Disponível em: <
<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/15450> > Acesso em: 28 fev. 2014.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Edições Loyola, 2006. 197 p.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **Governo eletrônico no Brasil**: aspectos institucionais e reflexos na governança. 2004. 318 f. Dissertação (mestrado), Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Administração, 2004.

MEDEIROS NETO, Benedito. **Avaliação dos impactos dos processos de inclusão digital e informacional nos usuários de programas e projetos no Brasil**. 2012. 222 f. Tese (doutorado), Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2012.

MEDEIROS NETO, Benedito; MIRANDA, Antônio. Aferindo a inclusão informacional dos usuários dos telecentros e laboratórios de escolas públicas em programas de inclusão digital brasileiros. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 109-122, set./dez. 2009. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3957> > Acesso em: 13 abr. 2014.

_____. Uso da tecnologia e acesso à informação pelos usuários do programa Gesac e de ações de inclusão do governo brasileiro. **Inc. Soc.**, Brasília, v. 3, n. 2, p.81-96, jan./jun. 2010. Disponível em:< <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/121> >Acesso em: 13 abr. 2014.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação**: um estudo de direito comparado. 2 ed. Brasília: UNESCO, 2009.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catálogo no plural**. 2009. 217 p.

MIRANDA, Antonio; MENDONÇA, Ana Valéria Machado. Informação e desenvolvimento em uma sociedade digital. **Inclusão Social**, Brasília, v.1, n. 2, p. 53-57, abr./set. 2006. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/19>> Acesso em: 20 abr. 2014.

MORAES, Marco Tulio Braga de. Marco civil da Internet no Brasil: das origens dos direitos fundamentais aos propósitos do direito de acesso à informação. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Santa Catarina, n. 9, p. 138-157, 2013. Disponível em: < <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34278>> Acesso em: 28 fev. 2014.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito; FILHO TROMPIERI, Nicolino. Atitudes faces às tecnologias da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 1, p.33- 45, jan/abr. 2004.

NASCIMENTO, Valéria Ribas do; TREIN, Aline. Constitucionalismo.com e os Estados Nacionais: o choque do futuro e a força do agora nos movimentos sociais em prol da cidadania@. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Santa Catarina, n. 8, p.1-28, 2013. Disponível em: < <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34274>> Acesso em 27 jan. 2014.

_____; MORAIS, José Luiz Bolzan. A cidadania e a Constituição. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 44, n. 175, p. 163-174, jul./set. 2007. Disponível em: < <http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/141295/Ril175%20-%20Valeria%20Nascimento%20e%20Jole%20Morais.pdf?sequence=2>> Acesso em: 20 fev. 2014.

NHARRELUGA, Rafael Simone. O governo eletrônico como uma política de informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 3, n. 2, p. 147-157, ago. 2009. Disponível em:< <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/3388>> Acesso em: 28 fev. 2014.

OCDE. Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico. **O cidadão como parceiro**: manual da OCDE sobre informação, consulta e participação na formulação de políticas públicas. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2002. 123 p.

ONU. **Declaração universal dos direitos do homem**. [S.l.]: 1948. Disponível em:< http://unicrio.org.br/img/DeclU_D_HumanosVersoInternet.pdf > Acesso em: 20 out. 2013.

OLIVEIRA, Paulo Francisco. A liberdade em Kant: um fundamento da cidadania. **Revista USCS-Direito**, v. 9, n.14, jan/jun. 2008. Disponível em:< dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2912876 > Acesso em: 05 out. 2013.

ORELO, Eliane Rodrigues Mota; CUNHA, Mirian Figueiredo Vieira da. O bibliotecário e a competência informacional. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 25-32, maio./ago. 2013. Disponível em:< <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/12892> > Acesso em: 20 abr. 2014.

PAULA, Ana Paula Paes. **Por uma nova gestão pública**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. 204 p.

PEREZ, Carlos Bayla; MENEZES, Priscila Lopes. O usuário e o direito à informação. **Revista Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 2, p. 49-69, jul./dez. 2007. Disponível em: < <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/1588> > Acesso em: 16 nov. 2013.

PINHO, José Antônio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados do Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, maio/jun. 2008. Disponível em:< http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122008000300003> Acesso em: 27 fev. 2014.

PNUD. Programa Das Nações Unidas Para o Desenvolvimento (Coord.). **A democracia na América Latina rumo a uma democracia de cidadãos e cidadãos**. Santana do Parnaíba, SP: LM&X, 2004. Disponível em: < <http://www.pnud.org.br/pdf/TextoProddal.pdf> > Acesso em: 05 out. 2013.

RIECKEN, Rinalda Francesca. **Governo eletrônico em administrações locais brasileiras: avaliação de progresso, fatores intervenientes e critérios de priorização de iniciativas**. 2008. 1076f. Tese (doutorado) - Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2008.

RIECKEN, Rinalda Francesca. A contemporaneidade do tema governo eletrônico e perspectivas de pesquisas. In: Jaime Robredo; Marisa Bräcsher (Orgs.). **Passeios no Bosque da Informação: Estudos sobre a Representação e Organização da Informação e do Conhecimento- EROIC**. Brasília: IBICT, 2010. 335 p. Capítulo 1, p. 294-319. Edição eletrônica. Disponível em: < <http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/36/1/eroic.pdf>> Acesso em: 10 set. 2013.

ROBREDO, Jaime. **Da Ciência da Informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Editora Thesaurus, 2003. 245 p.

_____. **Documentação de hoje e de amanhã: uma abordagem revisitada e contemporânea da Ciência da Informação e de suas aplicações biblioteconômicas, documentárias, arquivísticas e museológicas**. Brasília: Edição de autor, 2005. 410 p.

ROVER, Aires J. Introdução ao governo eletrônico. In: ROVER, Aires José. (org) **Governo eletrônico e inclusão digital**. Florianópolis: Boiteux, 2009. p. 92-106. Disponível em: < http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/introducao_ao_governo_eletronico.pdf> Acesso em: 10 mar. 2013.

SANTOS, Beatriz Catão Cruz dos; FERREIRA, Bernardo. Cidadão. In JÚNIOR FERES, João (Org.). **Léxico da história dos conceitos políticos do Brasil**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009. p. 43-64.

SANTOS, Mlton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SANTOS, Rafael Barcelos. **Competência informacional**: histórico e perspectivas para a sociedade da informação. 2011. 70 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia), Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p.41-62, jan./jun. 1996.

SELAIMEN, Graciela; LIMA, Paulo Henrique (Orgs). **Cúpula Mundial sobre a Sociedade da informação**: um tema para todos. Rio de Janeiro: Rede de Informação para o terceiro setor, 2004. 118 p. Disponível em:< <http://www.nupec.org.br/?q=node/14>> Acesso em: 20 jan. 2014.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das “Ciências Documentais” a Ciência da Informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamentos, 2002. 174 p.

SILVA, Rodrigo Cardoso. Aspectos normativos do governo eletrônico no Brasil. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Santa Catarina, n. 8, p. 93-124, 2013. Disponível em: <busclegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/.../33118> Acesso em: 20 set. 2013.

SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. Internet, governo e cidadania. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 80-90, maio/ago. 2001.

TAVARES, Rosemeire Barbosa. **O uso de técnicas de pesquisa participatória na comunicação da informação em comunidades, levando em conta letramento informacional e trabalho colaborativo para desenvolvimento de cidadania**. 2011. 257 f. Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2011.

TAKAHASHIT, T. (Org.) **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: < <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html> > Acesso em: 07 ago. 2013.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 1992. p. 491.

UNITED NATIONS. **Global e-government readiness report 2005**: from e-government to e-inclusion. New York: Department of Economic and Social Affairs, 2005. 270 p. Disponível em:< http://unpan3.un.org/egovkb/global_reports/12report.htm> Acesso em: 10 fev. 2014

UNITED NATIONS. **United Nations e-government survey 2012**: e-government for the people. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2012. 162 p. Disponível em:<
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>> Acesso em: 10 fev. 2014

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional- bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez. 2009. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a09.pdf> > Acesso em: 20 abr. 2014.

_____. Dimensões da competência informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99-110, jan./abr. 2011. Disponível em:<
<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/1918>> Acesso em: 20 abr. 2014.